存款公司公會

銀行營運守則

二零二一年十二月

目錄

第一部分 — 引言

1. 銀行營運守則的地位

1.1. 本銀行營運守則（「守則」）由香港銀行公會及存款公司公會（即「業內公會」）聯合發布，並得到香港金融管理局認可。

1.2. 本守則並非法定守則，乃由業內公會自願發布。認可機構（「機構」）與其客戶交往及向他們提供服務時，應遵守本守則。本守則涵蓋的銀行服務包括往來帳戶、儲蓄及其他存款帳戶、貸款及透支、卡的服務、電子銀行服務，以及儲值卡服務等。然而，本守則的原則亦適用於機構與其在香港的客戶之間的整體關係。在適用情況下，機構的附屬公司及受其控制的聯營公司（而該等公司不屬於機構，以及並非由香港任何金融監管者發牌、規管或監督）在香港提供例如借貸、匯款或黃金買賣等銀行服務時亦應遵從本守則。

1.3. 本守則列載的各項建議，僅為補充而不會取代適用於根據《銀行業條例》(第 155 章)獲認可的機構的有關法例、守則、指引或規則。

1.4. 香港銀行公會及存款公司公會預期各自的會員會遵守本守則。香港金融管理局預期所有機構均會遵守本守則，並會在其日常的審查工作中監察機構遵守本守則的情況。

1.5. 本守則會不時被檢討及修訂。除非另外說明，否則經修訂守則由 2021 年 12 月 10 日起生效。機構應積極採取措施，以便能盡快符合經修訂守則所載的建議，並須於經修訂守則生效日期起計 6 個月內完全符合所有建議。在以下情況機構可享有寬限期：(i)如機構為符合某些修訂部分（第 17 及 18 節除外）而需作出電腦系統修改，機構可在 12 個月內符合有關建議；及(ii)機構可在 18 個月內符合第 17 及 18 節的建議。

2. 一般原則

2.1. 公正及公平對待客戶

機構應在與客戶交往的整個過程中公正、誠實及公平地對待所有客戶。所有機構及其授權代理人應將公平對待消費者視作良好管治及企業文化中不可或缺的一環，並應特別關注弱勢社群的需要。

2.2. 資料披露及透明度

機構及其授權代理人應列明和清楚解釋產品的主要特點、所涉風險和條款，適用的費用、佣金或收費，並備有此等事項的詳細資料以供客戶查閱。此外，機構應制訂額外的資料披露（包括適當的警告），用以提供與產品及服務的性質及風險相稱的資料。機構亦應就其透過授權代理人出售任何產品的安排所涉及的利益衝突提供資料。機構應在與客戶交往的整個過程中提供適當的資料。所有金融宣傳資料均應準確無誤、真誠信實、容易明白且不含誤導成分。在適用及切實可行的情況下，機構應在訂定合約前採用標準化的格式向客戶披露產品及服務的資料，以便客戶比較相同性質的產品及服務。

機構在提供意見時，有關意見應盡量客觀，一般應以客戶本身的背景狀況為基礎，並考慮

產品的複雜性和所涉風險，以及客戶的財務目標、知識、能力及經驗。機構應告知客戶，向機構提供相關、準確及可供查閱的資料的重要性。

2.3. 金融教育及認知

在客戶亦有責任提升本身的金融知識水平的基礎上，機構應聯同政府、監管機構及其他相關的持份者推動金融教育及認知，並協助現有及準客戶建立相關知識、技巧與信心，以讓其適當地了解風險（包括財務風險及機遇），作出明智的選擇，知道尋求協助的途徑，以及採取有效行動來改善其財務狀況。機構應推動提供普及多元的金融教育及資訊予消費者（特別是弱勢社群），以深化消費者的金融知識及能力。機構應讓消費者可輕易獲取有關消費者保障、權利與責任的清晰資訊。

2.4. 機構及授權代理人的負責任業務操守

機構及其授權代理人應以客戶的最佳利益及維護對金融服務消費者的保障為目標。機構亦應為其授權代理人及第三方服務供應商的行為負責及問責。機構在向客戶提供產品、意見或服務前，應因應交易的性質及根據主要由客戶提供的資料，先行評估客戶的財政能力及需要。職員（特別是直接與客戶接觸的職員）應接受適當的培訓及具備相當的資格。機構與其授權代理人應致力避免出現利益衝突。若無法避免時，機構及其授權代理人應確保作出適當的披露、設有監管該等利益衝突的內部機制，又或拒絕提供該等產品、意見或服務。機構及（如適用）其授權代理人的職員的薪酬結構的設計，應鼓勵負責任的業務操守和公平對待消費者，以及避免出現利益衝突。

2.5. 保障客戶資產免受欺詐及不正當使用所損害

機構應設立相關的資訊、管控及保障機制，以適當地及在具高度確定性下保障客戶的存款、儲蓄及其他類似金融資產，避免其受欺詐、挪用或其他不正當使用所損害。

2.6. 消費者資料及私隱的保障

機構應設立適當的管控及保障機制，以保障客戶的財務及個人資料。此等機制應符合所有適用的法例，尤其應界定收集、處理、保存、使用及披露客戶資料的目的。此等機制亦應確認客戶獲告知共用資料、查閱資料及獲得迅速改正及／或刪除不正確或非法收集或處理資料的權利。

2.7. 處理投訴及補償

機構及（如適用）其授權代理人應向客戶提供合理渠道，以便他們作出申索、提出投訴及尋求補償。該等渠道應是方便、公平、具問責性、適時及具效率的，亦不應向客戶收取不合理的費用、導致延擱或構成負擔。

2.8. 競爭

機構應讓客戶在按合理和已披露的收費的情況下，輕易地搜尋、比較及（如適用）轉換不同產品及機構。

3. 目標

3.1. 本守則旨在：

(a) 通過列出機構在提供服務予客戶時應遵循的最低標準，以促進良好的銀行經營手法；

(b) 提高銀行服務的透明度，讓客戶更能了解他們對機構所提供的服務可以有甚麼合理期望；

(c) 推動更著重公平待客的企業文化，以確保機構在與客戶進行業務交往時會顧及客戶的利益；及

(d) 通過以上各點，鞏固客戶對銀行體系的信賴。

3.2. 為達到上述目標：

(a) 需考慮機構要按審慎標準經營業務，以保持銀行體系的穩定性；

(b) 同時在客戶權益與銀行營運效率之間取得合理平衡。

4. 查詢

4.1. 如有任何有關本守則的查詢，應與香港銀行公會或存款公司公會聯絡。兩會現時的地址和電話號碼如下：

香港銀行公會
香港中環
太子大廈 525 室
電話：2521 1160 或 2521 1169
傳真：2868 5035
網址：www.hkab.org.hk

存款公司公會
香港上環
文咸東街 50 號
寶恒商業中心
17 樓 1704 室
電話：2526 4079
傳真：2523 0180
網址：www.dtca.org.hk

4.2. 本守則可在香港銀行公會及存款公司公會網站查閱或下載。所有機構應備有守則文本，以供客戶查閱，或指示客戶如何索取本守則文本。

第二部分 — 有關銀行營運的建議

第一章 – 機構與客戶的關係

5. 章則及條款

5.1. 機構應備有有關服務的書面章則及條款，以供客戶或準客戶查閱，並應隨時預備解答客戶或準客戶對章則及條款的任何疑問。若客戶的查詢涉及第三方服務供應商提供的服務，在有需要及經客戶同意後，機構可將該項查詢轉介予有關的第三方服務供應商，或請客戶聯絡第三方服務供應商。之後，若客戶提出要求，機構應向客戶提供協助。

5.2. 機構應盡可能在準客戶申請銀行服務時向其提供該服務的書面章則及條款。若在銷售點提供書面章則及條款並不切實可行，機構應以口頭方式向準客戶提供主要章則及條款，並在切實可行情況下，在其後盡快向客戶提供整套章則及條款。若在銷售點提供書面或口頭章則及條款並不切實可行，機構應告知準客戶可以在何處找到章則及條款（包括提供機構網站的連結），並忠告他們在申請銀行服務前應先閱讀及理解有關章則及條款，並在切實可行情況下，在其後盡快向客戶提供整套章則及條款。

5.3. 章則及條款必須公正而中肯地說明客戶與機構之間的關係。

5.4. 除非有關的銀行服務是受到香港以外地區的法律規管，或對資料備有中英兩種文本的需要性不大或根本沒有此需要，否則，章則及條款須兼備中文及英文本。機構應運用淺白措詞，並在切實可行範圍內避免使用複雜的法律及技術性用語。在採用法律和技術性用語時，機構應在切實可行情況下提供適當解釋。機構應以清楚易讀的合理編排和字體大小列載章則及條款。

5.5. 在適用情況下，章則及條款應特別強調客戶使用某項銀行服務的任何費用、收費、罰則及有關的利率（或釐訂這些項目的基準），以及客戶因使用該項銀行服務而需負上的責任和義務。

5.6. 在擬定銀行服務章則及條款時，機構應充分考慮香港的適用法例，尤其是《個人資料（私隱）條例》(第 486 章)（「私隱條例」）、《管制免責條款條例》(第 71 章)、《不合情理合約條例》(第 458 章)、《服務提供（隱含條款）條例》(第 457 章)以及任何其他當時適用的保障消費者的法例。

5.7. 章則及條款須符合本守則的內容。機構應對章則及條款加以檢討，以確保其符合本守則的內容。

5.8. 機構應忠告客戶於申請銀行服務時，須閱讀及理解適用於有關銀行服務的章則及條款。機構亦應在客戶申請銀行服務前，給予客戶合理機會細閱相關章則及條款。若機構在分行或其他面對面的情況下以電子設備展示相關章則及條款，則應在客戶提出要求時以其他形式供客戶查閱該等章則及條款。

5.9. 機構如對章則及條款作出任何修訂，以致會影響費用及收費以及客戶的責任或義務，則機構應在有關修訂生效前 30 日通知客戶（參見下文第 6.3 和 6.4 條）。至於其他方面的修訂，機構應在修訂生效前，給予客戶合理期限的通知。上述規定並不適用於對卡服務的章

則及條款作出的修訂，該等修訂在下文第 30.8 條闡述。

5.10. 對章則及條款作出任何修訂的通知，應清楚列明所作的修訂，並以淺白措詞附加解釋，以及（在適當及切實可行的情況下）客戶可表示拒絕接受有關修訂的方法和可能引致的後果。若客戶決定終止有關銀行服務，在下列情況下，機構不應收取任何終止服務費用：

(a) 對該特定銀行服務而言，該章則及條款的修訂是重要和相關的；

(b) 在(a)項內的修訂可能對客戶有不利影響；及

(c) 客戶在(a)項內的修訂生效前的通知期限內表示決定終止有關銀行服務。

5.11. 如修訂涉及對現行章則及條款作出重大更改，或有關的修改非常複雜，則機構應向客戶提供書面概要，列出經修訂章則及條款的要點。

5.12. 如機構對章則及條款作出相當程度的修訂，不論修改的性質為何，機構應向客戶發出經修訂章則及條款的完整版本。

5.13. 如客戶在一段合理期間內拒絕接受對章則及條款所作的修訂，並選擇終止有關的銀行服務，而有關銀行服務的任何年費或其他定期收費是可以獨立區分，則機構應按比例將該等費用或收費退回予客戶；惟若所涉及的金額微不足道，則不用退回。

5.14. 除了詳細的章則及條款外，機構亦應備有本守則以下各章所載的各項銀行服務要點的一般說明資料，以供客戶查閱。

5.15. 為免生疑問，上文第 5.1 及 5.8 條也適用於由機構的第三方服務供應商所提供的服務和產品（例如：保險、退休計劃和投資產品），即使有關服務或產品的相關章則及條款是載於服務供應商和客戶之間的獨立合約。機構應把本節其餘條文的要求告知其服務供應商，並要求他們盡量遵守這些要求。

6. 費用及收費

6.1. 機構應備有有關本守則所涵蓋的銀行服務的費用及收費詳情，以供客戶查閱。所有費用及收費金額應為合理。機構須在其主要營業地點及分行展示標準費用及收費表，並應在客戶提出要求時提供該費用及收費表。若機構提供網上銀行服務，亦須在其網站及其主要網上銀行平台上提供收費表。

6.2. 對於並無標準費用及收費的服務，機構應在向客戶提供有關服務及在客戶提出要求時，向客戶詳細說明其收費基準。

6.3 如費用及收費有任何更改（包括更改釐訂費用及收費的基準），機構應在生效前最少 30 日向受影響客戶發出通知，惟有關卡服務的費用及收費則除外（見下文第 30.8 條）。

6.4 如機構根據上文第 5.9 或 6.3 條向客戶發出通知，機構應採取有效方法通知客戶，以求在合理範圍內能確保客戶會獲悉有關調整，而不應過度倚賴客戶主動查詢。對客戶作出個別通知（無論是書面通知、結單附件、帳戶結單上的訊息、電郵或手機短訊）會被視為達到

上述效果，但若以上方法會引致不合理費用或可能會無效（例如，機構可能會沒有存摺簿儲蓄帳戶客戶的最新地址），則機構可採取其他通知方法，諸如以下的其中一種或多種方法：

(a) 在報章雜誌上刊登廣告；

(b) 於機構大堂的顯眼處張貼通知；

(c) 於自助終端機所在位置／螢光屏上，張貼／顯示通知；

(d) 透過電話銀行錄音訊息作出通知；

(e) 將通知書載於機構的網站；及

(f) 將通知書載於機構的主要網上銀行平台。

6.5 機構不應就處理港元現金存款收取行政費用，惟大量現金存款則除外。

6.6. 機構從客戶的帳戶扣除任何費用後，須迅速告知客戶有關費用的性質及數額，除非機構已根據下文第 6.7 條就有關費用預先通知客戶。

6.7. 如機構首次對不活動帳戶作出收費，須事先於 14 日前通知客戶，並告知客戶可以採取甚麼方法避免有關收費，或從何處索取此等資料。

7. 追討債務的費用

7.1. 章則及條款所載的任何彌償條款，應規定機構只可追回合理數額及合理地引致的費用及支出。

7.2. 如客戶要求，機構應向客戶提供其需負責補償予機構的追討債務費用及開支的詳細分類項目。

8. 客戶資料的收集、使用、保存及刪除

8.1. 機構應將其客戶（及前客戶）的銀行事務作為私隱及機密資料處理。

8.2. 機構在收集、使用、保存及刪除客戶資料方面，無論在任何時候均須遵守私隱條例。機構亦須遵守個人資料私隱專員為了就遵守私隱條例作出實際指引而發布或批准的任何相關實務守則。

8.3. 機構在收集客戶的個人資料之時或之前，須盡量明確通知客戶可能向其披露客戶資料的人士類別及披露的目的。須明確通知客戶的人士類別包括：

(a) 收數公司；

(b) 會或可能會承辦個人資料處理工作的資料處理者；

(c) 信貸資料服務機構；

(d) 在受下文第 8.4 條的規限下，機構為了促銷目的可能向其提供客戶的聯絡資料的人士，包括同集團關連公司及其他人士（需明確地分類，例如機構的聯營業務夥伴或客戶忠誠計劃的第三方供應商等，在每種情況下，前述各項均應在向客戶提供的相關服務或產品的申請表格／單張內予以顯示）；及

(e) 根據不時發出的適用法律或監管指引的規定而需要向其披露相關資料的其他人士。

8.4. 沒有客戶的訂明同意，機構不應提供關於客戶的銀行證明書。機構如擬為直接促銷目的而使用客戶的資料，應遵守私隱條例及任何相關實務守則。

8.5. 如機構首次將客戶的個人資料用作其本身的促銷用途，則該機構應通知客戶，如客戶提出要求，該機構會停止把資料作為此等用途，而毋須收取任何費用。

8.6. 機構應至少每年一次提醒客戶有關上文第 8.5 條所提及客戶作出有關要求的權利，或在其宣傳資料中附上標準通知。

8.7. 當客戶反對機構披露上文第 8.3(d)條所述的資料，或拒絕給予根據私隱條例規定的同意或不反對意向，或撤回根據私隱條例規定的任何同意或不反對意向時，有關機構應遵行該等反對、拒絕或撤回指示，而不應拒絕向該客戶提供基本銀行服務。

8.8. 如機構根據外判安排等其他協定而把客戶的個人資料交予第三方服務供應商，機構必須確定該等服務供應商會將有關資料視為機密資料，並會充分保障該等資料，以及會採取合約規範方法或其他方法，以防止轉移予該服務供應商的任何資料未獲准許或意外地被查閱、處理、使用、刪除或遺失，或被保存超過有關外判協議約定用途所需的時間。機構須對客戶就服務供應商處理客戶資料的手法而提出的投訴負責，並不可就服務供應商的任何違反客戶資料保密規定的行為而試圖推卸責任。

9. 諮詢人

9.1. 機構可要求申請銀行服務的人士，在申請表內填寫已同意作其諮詢人的人士的姓名及個人資料。

9.2. 諮詢人的作用僅限於因應機構的要求，在自願情況下向機構就列明於申請表內的銀行服務，提供有關申請人的資料。除非諮詢人與機構訂立了正式協議，就債務人的債務作出擔保，否則諮詢人在法律上或道義上均沒有責任替客戶向機構償還債務。

9.3. 機構應要求申請銀行服務的人士確認已事先獲得諮詢人同意，才於申請表上填寫諮詢人的姓名。如申請人未能加以確認，則機構不應聯絡諮詢人。在這些情況下，機構應自行決定是否繼續處理有關申請。

9.4. 機構不應嘗試直接或間接要求並非作為客戶擔保人的諮詢人償還債務。就此而言，機構不應把諮詢人（或債務人及擔保人以外的第三者）的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對諮詢人造成任何滋擾的情況下與諮詢人聯絡。

10. 平等機會

10.1. 無論何時，機構均須在提供銀行服務方面遵守促進平等機會的有關條例，以及根據該等條例發出的任何守則。

10.2. 對於有殘障的客戶，機構應予以協助，提供適當的途徑，讓該等客戶得以使用銀行服務，尤其鼓勵機構裝置專用的機器或軟件，並提供輔助設施，以便利有殘障的人士使用銀行服務。

10.3. 機構須遵守業內公會就向有殘障或特殊需要的客戶提供服務所發出的有關指引，包括但不限於《無障礙銀行服務實務指引》及《智障人士銀行服務指引》。機構可從香港銀行公會網站下載上述指引。

10.4. 機構除了遵守有關法律規定，也不可單純以家庭狀況（例如單親）、性傾向、年齡或種族為理由，在提供銀行服務及所提供服務的質量及條款上歧視任何客戶。

10.5. 機構須對前線職員提供適當培訓，令他們特別留意與平等機會以及向有殘障的客戶提供服務有關的原則及指引。

11. 銀行促銷

11.1. 機構利用直接郵寄促銷時必須謹慎，在以下情況，尤其必須克制和有選擇性：

(a) 客戶為未成年人士；及

(b) 就貸款及透支進行推廣。

11.2. 機構須確保所有廣告宣傳資料均公正合理，不含誤導成分，並符合所有有關法例、守則及規則。如優惠有附帶條件，該等條件應在實際可行的情況下，盡量於宣傳資料內清楚列明。倘若宣傳資料的空間有限（如在宣傳海報及電視廣告中），有關廣告應載有可供讀者索取進一步資料的途徑。在以數碼媒體或渠道作宣傳途徑，而該等媒體或渠道在空間、字數或其他方面有所限制時，機構應考慮該等媒體或渠道是否適合用以宣傳性質複雜，及章則、特點或風險不容易被客戶理解的產品及服務。倘若機構以該等媒體或渠道宣傳上述產品及服務時，機構應考慮加入圖像、資訊圖表或其他方式向客戶傳達所需資料，或提供索取進一步資料的途徑。

11.3. 在任何銀行服務的促銷過程及廣告宣傳資料中，機構須清晰明確地列明利率及通常收取的有關費用及收費，並須應要求提供詳盡的章則及條款。若提及利率，機構亦應列明實際年利率。在切實可行的範圍內，廣告宣傳資料應提供對實際年利率的說明，例如：實際年利率是一個參考利率，以年化利率展示出包括銀行產品的基本利率及其他費用與收費。如銀行產品的利率一般是以年化浮動利率列出，則機構可不必提供相關實際年利率，但應清晰明確地顯示有關產品通常收取的任何有關費用及收費，例如年費。

11.4 機構聘用第三方或與第三方合作推廣機構的產品或服務時，有責任確保第三方在受聘或

合作期間的一切宣傳活動(包括廣告宣傳資料)，以及所發布或分享的宣傳資料均公正合理，不含誤導成分，並符合上文第 11.2 及 11.3 條的規定。為免生疑問，本條文並不適用於由非受聘於機構或非與機構合作推廣機構的產品或服務的第三方在公共領域所發布或分享的資料，亦不適用於由其他人士轉發或再次分享受聘於機構或與機構合作的第三方所發布或分享的資料。

11.5. 機構應提供一個或多個方便使用的渠道，以供公眾人士核實機構及受聘於機構或與機構合作的第三方的宣傳活動和資料的真實性。機構可按情況決定合適的渠道，惟相關渠道應方便使用，而且相關渠道能讓公眾人士清楚知悉。機構應確保在促銷及宣傳活動結束後的一段合理時間內公眾人士仍能透過該等渠道核實有關活動。

11.6. 機構在未徵得客戶同意下徑自接觸客戶進行促銷時，必須保持克制，並遵守香港金融管理局發出有關規管機構進行營銷活動的相關指引。

11.7. 機構向客戶推介新或改良的服務或產品時，如有關服務或產品需客戶支付款項或承擔潛在責任或財務損失的潛在風險，則機構在未獲客戶的訂明同意前，不得自行替客戶登記，接受有關服務或產品。如新推出或改良的服務或產品不需客戶支付額外款項或承擔潛在責任或財務損失的潛在風險，機構應給予客戶最少 14 日期限，並提供簡便的方法讓客戶可拒絕接受有關服務或產品。機構應明確告知客戶，他們可拒絕接受有關服務或產品，以及他們可透過何種渠道拒絕接受有關服務或產品。

11.8. 若客戶獲給予的「優惠」不涉及支付額外款項或承擔潛在責任或財務損失的潛在風險，此「優惠」則不應被視作上文第 11.7 條的規定所適用的「改良的服務或產品」。在決定構成「優惠」的因素時，須符合下列原則：

(a) 該「優惠」不需客戶在現時或將來支付款項或承擔潛在責任或財務損失的潛在風險；

(b) 該「優惠」是向使用有關服務或產品的所有客戶提供的，以及不能在切實可行的情況下向個別客戶提供是否享用該「優惠」的選擇；及

(c) 如要享用該「優惠」，客戶無須偏離正常使用有關產品或服務的模式，但可能須主動採取行動來符合某（些）條件。

11.9. 為免生疑問，上述第 11.7 至 11.8 條並不適用於機構推出改良的保安措施或其他類似情況。

11.10. 在以第三方服務供應商代理人身分分銷保險產品、退休計劃及投資產品時，機構應確保下列資料是以獨立形式或作為有關促銷資料的一部分提供予客戶或準客戶：

(a) 機構是為第三方服務供應商分銷產品，而有關產品是第三方服務供應商而非機構的產品；及

(b) 對於機構與客戶之間因銷售過程或處理有關交易而產生的合資格爭議（定義見金融糾紛調解計劃的金融糾紛調解的中心職權範圍），機構須與客戶進行金融糾紛調解計劃程序；然而，對於有關產品的合約條款的任何爭議應由第三方服務供應商與客戶直接解決。

11.11. 雖然機構提供的銀行服務獲豁免遵守《商品說明條例》(第 362 章)，但在提供銀行服務時

及在適用於該等服務的範圍內，機構應致力不作出在《商品說明條例》第 2B 部內所述的不良營商手法，包括誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為及不當地接受付款。

12. 實際年利率

12.1. 機構應在合適情況下列明銀行產品的實際年利率，以便客戶比較不同的利率結構。如有關產品的利率一般是以年化浮動利率列出（例如存款、透支和按揭貸款），則機構可不必提供相關的實際年利率，但必須清晰明確地列明有關產品通常收取的所有相關收費和費用。

12.2. 機構應準備隨時答覆客戶對實際年利率及其計算方法的查詢，並告知客戶個別產品的實際年利率。機構在計算實際年利率時，應採用業內公會發出的有關指引中所列載的方法。

12.3. 雖然機構獲豁免遵守《放債人條例》(第 163 章)，讓其可自由釐訂利率，但機構不應向客戶收取敲詐性的利率。若機構就按時還款的貸款、拖欠循環貸款或因逾期還款而被重新定價的貸款收取（按業內公會的有關指引所列的方法計算所得）的實際年利率或就違約或逾期款項收取的年化利率，超過根據《放債人條例》被假定為屬敲詐性的利率水平，有關機構應有充分理據解釋此等高利率並非不合理或不公平。除非出現非常特殊的金融狀況，就按時還款的貸款、拖欠循環貸款或因逾期還款而被重新定價的貸款收取的實際年利率或就違約或逾期款項收取的年化利率均不應超過《放債人條例》所定的法定上限。為免生疑問，機構不應在計算年化利率時將定額費用及收費包括在內。就違約貸款所收取的定額費用及收費應屬合理。

13. 處理客戶投訴

13.1. 機構須制訂一套程序，公正而迅速地處理客戶的投訴。投訴程序須符合下列標準：

(a) 具有透明度 — 適用程序應以文件記錄；

(b) 方便 — 投訴程序必須易於運用；及

(c) 有效 — 投訴程序必須規定以公正及公平的態度迅速解決糾紛。

13.2. 機構應向客戶及其他有關方面（如諮詢人及擔保人）提供如何運用投訴程序的詳情，讓他們知道要投訴時應採取的步驟。為了方便視力上有障礙的客戶，鼓勵機構把使用投訴程序的詳情製成錄音帶或凸字文件。

13.3 機構須確保所有直接與客戶接觸的職員都了解投訴程序，並能夠向客戶提供有關該等程序的正確資料。

13.4 機構收到書面投訴後，須在 7 日內向投訴人發出確認通知（如投訴不能在 7 日內獲得解決），並在一段合理時間內（通常不超過 30 日）就投訴作出書面答覆。發給客戶的通訊函件，須按投訴人所用語言，以中文或英文發出。

14. 調整銀行分行服務

14.1 機構在決定關閉或搬遷任何分行，或在對任何分行的服務範疇作出重大調整前，應適當考慮各項因素，包括社區對銀行服務的需求、該調整將對附近客戶（尤其是長者和殘障人士）構成的影響等。若機構決定關閉或搬遷其分行，或對其分行的服務範疇作出重大調整，則應採取適當措施以減低對客戶的影響。

14.2 機構在關閉（在切實可行的情況下亦包括臨時關閉）或搬遷任何分行，或在對任何分行的服務範疇作出重大調整前，應給予客戶合理通知。有關告示亦應張貼於分行內當眼處，機構亦可考慮在其主要網上銀行平台上另行發布告示（如適合）。告示應載有機構日後如何繼續向客戶提供服務的詳情，以及可供客戶查詢的聯絡資料。除非實際情況不容許（例如關閉分行是基於機構不能預見的情況），否則通知期不應少於兩個月。若即將關閉的分行有提供保管箱服務，機構則應給予客戶較長的通知期。

15. 管理銀行業務活動

15.1. 機構應就在銀行分行或其他地點進行而需求性大的銀行業務活動作出妥善的安排，使該等業務活動能夠以公平有序的方式進行，亦同時減低對客戶及公眾人士造成的滋擾或不便。

15.2. 機構應確保該等業務活動的相關詳情具透明度，並應透過有效途徑在切實可行情況下盡早向客戶及／或準客戶提供關於該項活動的安排，以及其後對該項活動的安排作出任何更改的足夠資料。

16. 網絡威脅、詐騙活動及其他客戶安全風險通知

若機構得悉任何與該機構有關的網絡威脅、詐騙、騙案、假促銷或宣傳通訊及其他客戶安全風險（合稱「客戶安全風險事件」），而(a)所有或相關客戶有（或看來有）合理可能會受到該客戶安全風險事件影響；及(b)機構亦收到客戶因該客戶安全風險事件而蒙受財務損失的報告，機構應致力就該客戶安全風險事件盡快向所有或相關客戶發出警告訊息。該警告訊息應針對所涉及的客戶安全風險事件，提醒客戶注意相關風險，並向客戶建議應採取的自我保障措施。

17. 審閱申請及交易資料

在客戶申請產品或服務時，及在進行交易前，機構應給予客戶合理機會在申請或進行交易前審閱相關文件。若機構在分行或其他面對面的情況下，以電子設備展示相關資料，則應在客戶提出要求時以其他形式供客戶查閱相關資料。

18. 以非紙張形式提供資料

18.1. 若機構只是以非紙張形式提供第 5.2、5.10、5.11、5.12、6.3、13.4、21.3、23.5、24.2、

24.3、27.1、27.6、27.7、27.8、30.4、36.3 或 46.8 條所涉及的資料，機構應確保其所採用的形式能夠在提供資料之時容許客戶直接下載並儲存該資料，以供日後參考。機構以非紙張形式提供資料，應事先明確將此通知客戶，而客戶對此並不反對。就第 13.4 條而言，若機構已清楚知悉客戶以非紙張形式接收資料的意願，則未必需要事先通知。此外，機構應迎合客戶的需要，在特殊情況以紙張形式提供資料。

18.2. 若機構以非紙張形式提供第 5.2、5.10、5.11、5.12、6.3 或 30.4 條所涉及的資料，並在提供資料後仍容許客戶直接下載並儲存有關資料，機構應容許客戶在合理的指定期限內下載及儲存有關資料，並確保有關資料在該指定期限內維持不變。機構應清楚告知客戶資料可供下載的指定期限，及客戶在該指定期限過後未必能夠查閱或下載該等資料。

第二章 － 帳戶與貸款

19. 開立帳戶

19.1. 機構應確定申請開立帳戶的人士的身分，以保障客戶、公眾人士及機構本身，防止銀行制度被濫用。

19.2. 機構應遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》(第 615 章)附表 2 所載對客戶作盡職審查的規定。香港金融管理局的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》就此等規定提供指引，包括機構應參考從可靠及獨立來源取得的文件、數據或資料，例如護照或身分證，以核實客戶的身分。機構亦應取得客戶的住址，以及與了解該業務關係的目的及擬具有的性質的相關資料（例如：客戶的職業）。

19.3. 在接到客戶或有意開立帳戶的客戶要求時，機構應向其提供有關對客戶作盡職審查的規定的一般說明資料。

20. 結束帳戶

20.1. 客戶或機構均可隨時結束任何銀行往來關係，但須遵守任何有關結束帳戶的特定章則及條款。

20.2. 機構須先發出最少 30 天的通知(或者在切實可行情況下,應客戶要求給予更長的通知期)才可結束客戶的帳戶。在特殊情況下（例如若帳戶被用作或懷疑被用作非法活動），此規定將不適用。在適當及不違反法律的情況下，機構亦應考慮向客戶提供結束帳戶的理由。

21. 帳戶的操作

21.1. 除詳盡的章則及條款外，機構還應備有有關其帳戶操作的一般說明資料，以供客戶查閱。該等資料應包括：

(a) 任何經常性收費；

(b) 任何最低結存限額，以及客戶在存款結餘低於指定最低限額時須支付的費用；

(c) 不活動帳戶的處理（參見上文第 6.7 條）；

(d) 在帳戶存入支票或付款票據一般所需的結算時間；

(e) 機構擁有的任何抵銷債務的權利（見下文第 22 節）；及

(f) 結束帳戶（見上文第 20 節）。

21.2. 機構應備有有關聯名帳戶操作的一般說明資料，以供客戶查閱。該等資料應包括：

(a) 聯名帳戶的每名客戶的權利及責任；

(b) 有關聯名帳戶操作的帳戶授權書訂明的簽署安排的各種含義，尤其獲授權簽署人作出的任何交易對帳戶的所有持有人均具有約束力；

(c) 更改獲授權簽署人或簽署安排的方法；

(d) 聯名帳戶負債責任的性質；及

(e) 機構就聯名帳戶擁有的任何抵銷債務的權利（見下文第 22 節）。

21.3. 機構應按月向客戶提供帳戶結單，除非：

(a) 已向客戶提供存摺或其他交易記錄；

(b) 自上一份結單後，帳戶並無進行任何交易；或

(c) 已與客戶另行商定。

若機構不透過郵遞或電郵向客戶發送帳戶結單，而要求他們以電子方式查閱有關資料，機構應於有關結單可供以電子方式查閱時通知有關客戶。

21.4. 若機構在客戶申請帳戶時或在以非紙張形式提供帳戶結單之前已明確通知客戶將以非紙張形式提供帳戶結單，並給予客戶接收紙張結單的選擇，機構可以非紙張形式向客戶提供結單。機構作出通知時亦應告知客戶選擇或繼續接收紙張結單的費用及收費（如有），以及其後選擇接收紙張結單的程序。

21.5. 在結束銀行帳戶前，機構應提醒客戶下載並儲存其非紙張形式帳戶結單（如適用）以供日後參考，以及客戶在結束帳戶後將無法再次查閱結單。機構應給予合理時間讓客戶下載並儲存其非紙張形式結單，或在客戶要求時提供紙張結單。

21.6. 若零售客戶選擇以非紙張形式接收綜合帳戶、港元往來帳戶及／或港元儲蓄帳戶結單，機構應容許客戶可從網上銀行平台查閱並儲存其過往最少 7 年的非紙張形式結單。機構應從 2020 年 3 月 31 日已存於其網上銀行平台的非紙張形式結單開始起計，逐步累積最少 7 年周期的非紙張形式結單。其他帳戶類別的結單之查閱期應長至讓客戶可有足夠時間作出合理查閱。機構應遵從業內公會不時發出的相關指引。

21.7. 機構應忠告客戶查閱其帳戶結單，並讓客戶有合理時間（至少 90 日）向機構提出結單內任何未經授權的交易。機構應提醒客戶，機構保留權利，如客戶沒有在指定期限內報告任何未經授權交易，機構即可視該結單為正確的。惟機構在下列情況下不應行使此項權利：

(a) 因任何第三者（包括客戶的任何僱員、代理人或傭工）的偽造或欺詐行為引起的未經授權交易，而機構沒有以合理的謹慎態度及技巧來處理這些交易；

(b) 因機構的任何僱員、代理人或傭工的偽造或欺詐行為引起的未經授權交易；或

(c) 因機構或其任何僱員、代理人或傭工的過失或疏忽而引致的其他未經授權交易。

22. 抵銷債務的權利

22.1. 機構提供予客戶的說明資料（見上文第 21 節）應載有清晰明確的通知，列明機構對客戶的不同帳戶的貸方及借方結餘是否擁有任何抵銷債務的權利。

22.2. 機構應特別向聯名帳戶的客戶清楚說明，機構是否擁有任何抵銷債務的權利，可把聯名帳戶的貸方結餘，抵銷帳戶的其中一位或一位以上的持有人所持有的其他帳戶的借方結餘。

22.3. 機構應在其章則及條款內註明在何種情況下會行使其抵銷債務的權利。

22.4. 機構在行使任何抵銷債務的權利後，應迅速通知客戶。

23. 存款帳戶

23.1. 機構應在其主要營業地點及分行公布或展示並在其網站及主要網上銀行平台提供計息帳戶的利率，惟利率另議的情況除外。

23.2. 機構應備有下列資料，以供存款帳戶的客戶查閱：

(a) 適用於其帳戶的利率；

(b) 釐訂利息的基準，在適用情況下，應包括實際年利率（見上文第 12 節），利息以單利息或複利息基準計算，及計算用的每年（包括閏年和非閏年）日數；

(c) 支付利息的次數及時間；及

(d) 釐訂存款帳戶的費用及收費所用的基準。

23.3. 機構應就定期存款向客戶提供下列額外資料：

(a) 支付利息及本金的方式，及不同提款方法所涉及的費用（例如以銀行本票提款）；

(b) 存款到期時的處理方式（如自動續期、轉帳至儲蓄或往來帳戶等）；

(c) 已到期但未有續期或未被提取的定期存款適用的利率（如有）；及

(d) 提前提取存款或提取部分存款可能引致的收費及／或沒收利息。

23.4. 如一筆定期存款的到期日並非營業日，則該筆存款應被視作在下一個營業日到期。

23.5. 機構應就短期通知存款、通知存款或定期存款，及時向客戶發出收據或通知。有關收據或通知上面應列明存款日期。如屬定期存款，收據或通知內應列明利率和單一到期日。如屬短期通知存款，收據或通知內應列明起存利率及客戶提取存款須給予的通知期。

23.6. 機構應在其總行、分行、網站及主要網上銀行平台張貼通告或在帳戶結單上發出通知或在報章刊登廣告，就利率的變動（每日變動的利率除外）及生效日期通知客戶。若機構在客戶存款後調整推廣利率（客戶在存款時已獲悉的調整除外），機構應採取有效方法通知客戶，以求在合理範圍內能確保客戶獲悉有關調整，而不應過度倚賴客戶主動查詢。對客戶作出個別通知（無論是書面通知、帳戶結單上的資訊、結單附件、電郵或手機短訊）會視為達到上述效果。

23.7. 機構應在任何時間均遵守香港金融管理局或證券及期貨事務監察委員會就結構性存款（例如：涉及衍生工具的存款或帳戶，諸如與股票、指數、商品、信貸、貨幣及利率等掛鈎的存款）的風險披露而發出的任何相關監管規定。機構應在與結構性存款有關的宣傳推廣資料中，作出風險披露聲明。該聲明應包括：

(a) 就買賣結構性存款涉及的風險提出明確的警告；及

(b) 有關本金及／或利息是否會因為結構性存款而蒙受損失的資料。

24. 貸款與透支

24.1. 機構須進行信貸評估，考慮申請人的還款能力才可批核貸款或透支。在批核過程中，機構可考慮以下因素：

(a) 從過去的往來中獲得的對有關客戶的財政狀況的認識；

(b) 客戶的收入與支出；

(c) 客戶的資產與負債；

(d) 從信貸資料服務機構獲得的資料；及

(e) 申請人提供的其他有關資料。

24.2. 機構應致力確保申請貸款的人士明白任何借款安排的主要章則及條款。機構在接獲貸款或透支的申請或（如適用）在日後提供貸款或透支時，以及在客戶提出要求下，應向客戶提供下列資料：

(a) 貸款或透支的利率，及利率在貸款期內是否會更改；

(b) 簡要解釋釐訂利息的基準及於何時支付利息，在適用的情況下，應包括實際年利率（見上文第 12 節）及計算用的每年（包括閏年和非閏年）日數；

(c) 所有適用的費用及收費，以及簡要解釋釐訂該等費用及收費的基準及於何時支付該等費用及收費；

(d) 供準借款人考慮是否接受有關貸款的指定期限；

(e) 詳盡的還款條款，包括貸款期和在適用的情況下，客戶應付的各期款項；

(f) 要求即時還款的任何凌駕性權利；

(g) 其他要點，如抵押品的要求，逾期還款的收費，及提前還款的收費或終止費用，以及簡要解釋釐訂逾期還款收費及提前還款收費或終止費用的基準及於何時支付該等收費及費用；及

(h) 在客戶違約的情況下，機構有權以客戶持有的其他帳戶（或客戶的聯名帳戶）中的任何借方結餘，抵銷客戶欠機構的款項。

24.3. 除上文第 24.2 條所載的資料外，機構亦應在接獲貸款申請或在日後提供貸款時，以及在客戶提出要求下，向客戶提供下列有關分期貸款（即以相等的分期還款方式償還的貸款）的資料：

(a) 如適用者，用作計算上文在第 24.2(c)及 24.2(g)條下的費用及收費基準的貸款餘額及釐訂該貸款餘額的時間；及

(b) 在整段貸款期間內每筆貸款還款中的利息與本金攤分和攤分方法。

24.4. 除遵守上文第 5.2 條外，機構亦應在客戶申請貸款及透支時及在客戶提出要求下，以資料概要的形式一致及扼要地向客戶提供主要章則及條款的摘要。資料概要應包括客戶至為關注的資料，例如利率、費用及收費，並應遵從業內公會發出的相關指引內所提供的標準範本，提供有關資料概要。

24.5. 如屬註明到期日的貸款，機構應就客戶通常選擇的不同期限向客戶列明有關的實際年利率。

24.6. 如屬循環性質的貸款（不包括透支），機構應列明根據業內公會的有關指引所列的方法計算所得的實際年利率，及有關的年費。每列出產品的利率時，都應以同樣顯著的方式列明實際年利率和年費。

24.7. 如貸款期內適用的利率多於一項，機構應列明一個按照業內公會發出的有關指引所列載的方法計算，並將適用於貸款期內所有不同期間的利率包含在內的單一實際年利率。

24.8. 機構應採用相同的日數作為計算貸款及存款利息的基準。

24.9. 如貸款或透支的利率是根據參考利率（例如是最優惠貸款利率）釐訂的，則機構應在可行情況下盡快將參考利率的任何變動通知客戶，除非該等變動已通過傳媒廣為報導。

24.10. 機構應於未有預設信貸服務的帳戶被透支時，迅速通知客戶並告知其有關的費用及收費。

24.11. 若機構擬根據有關的章則及條款，在客戶從其帳戶透支款項或超出所議定的借款限額時，向其徵收違約利息和其他費用，機構應事先通知客戶其有權收取以上所述的違約利息及費用，並在行使該項權利後迅速通知客戶。

24.12. 機構應通知客戶，如客戶於信貸期限內在還款或供款方面有任何困難，應盡快通知機構。

25. 住宅按揭貸款

25.1. 本節適用於以住宅物業／車位作抵押的任何按揭貸款，不論貸款的目的或住宅物業／車位的位置。如屬由個人提供（或擬提供）住宅物業／車位作為第三方抵押，下文第 27 節將會適用。

25.2. 機構在接獲以住宅物業／車位作抵押的按揭貸款的申請或(如適用)在日後提供按揭貸款時，以及在客戶提出要求下，應向客戶或擬申請按揭貸款的客戶提供類似與上文第 24.2 條所列的資料。此外，機構應提醒客戶，按揭貸款是以物業作抵押的，客戶未能還款可導致機構接管及出售該物業。

25.3. 在 2005 年 7 月 4 日或之後簽立，涉及多於一名借款人的「一切款項」按揭（即保證各借款人須支付的所有款項的按揭），根據該按揭所保證的金額不應超出在任何時間由各共同借款人聯同欠下或招致的款項、責任及債務的金額。這並不禁止共同借款人作為擔保人以符合下文第 27 節的開放透明方式另行擔保或保證另一共同借款人的責任。

25.4. 每次調整利率後，機構應向客戶提供已修改的供款詳情。

25.5. 倘若客戶及擬申請按揭貸款的客戶須支付代表客戶本身及代表機構擬備物業按揭的雙方律師的法律費用，機構應告知他們。

25.6. 機構亦應告知客戶或擬申請按揭貸款的客戶，他們有權另行聘用律師代表客戶本身，以及此做法對費用造成的影響。

25.7. 除非機構的政策是機構與客戶須有不同的代表律師，否則，客戶可從機構的認可名單中委任律師，同時代表客戶及機構，並聘請客戶認為合適的保險公司針對火災或其他嚴重損害為物業投保。上述認可名單的範圍應盡可能廣泛，讓客戶可作出選擇。就保險公司而言，認可名單應包括與機構無關的保險公司。

25.8. 機構應通知客戶及擬申請按揭貸款的客戶，他們可聘請不在機構認可名單上的律師，(a)以代表客戶他們本身，及(b)（若機構的政策准許）同時代表他們本身及機構，及如果他們如此做的話，所涉及的手續，機構所收取的費用及收費的性質及金額，以及據機構所知悉有關律師可能收取的任何額外費用的性質，包括在(a)項情況下，一方的律師在查閱對方律師的文件方面所涉及的額外工作的費用。

25.9. 如果機構的政策是雙方須有獨立的法律代表或只能聘請在許可名單上的律師代表機構，機構應向客戶及擬申請按揭貸款的客戶特別強調這點。機構亦應通知客戶及擬申請按揭貸款的客戶因此而對費用造成的影響。

25.10. 機構應通知客戶及擬申請按揭貸款的客戶他們可聘請不在機構認可名單上的保險公司，及如果他們如此聘請保險公司的話，所涉及的手續，有關保險公司須符合的任何準則（例如：任何最低保單承保範圍），機構所收取的任何費用，以及所涉及的任何額外費用。機構所設定的任何準則應屬合理。

25.11. 在客戶或擬申請按揭貸款的客戶申請按揭及將有關物業的火險保單續保時，機構應通知

他們可選擇（向不論是否在機構的認可名單上的保險公司）購買火險保單，或採用有關物業的總火險保單（若該總火險保單存在並為機構所接受）。如果客戶選擇採用該總火險保單，機構不應向該客戶收取任何費用。然而，在合理情況下，機構可要求客戶購買該總火險保單以外的額外火險，而若機構作出如此要求，應給予客戶其理由。

25.12. 在貸款期內所投保的金額及所購買的保險類別均應合理，並應由機構與客戶共同協定。機構應讓客戶或擬申請按揭貸款的客戶有權選擇，例如以原貸款額、現時貸款結欠餘額或是使物業恢復原狀所需費用作為保額的基準，並應就任何選項所涉及的任何額外費用或支出（例如估價費用）通知客戶或擬申請按揭貸款的客戶。

25.13. 當收到客戶要求解除按揭契約的通知時，機構應盡快將業權契據及有關文件（按揭契約除外）發放給客戶的代表律師，惟後者須保證在機構要求時退還有關文件。除非機構遇到任何實際困難，否則上述程序一般應於 21 日內完成。如機構不能達到這項業內標準，應立即通知客戶。

25.14. 機構應遵守業內公會發出的有關指引，以防止任何人士訛稱為物業所有人而進行詐騙。

26. 其他有抵押貸款

在 2006 年 1 月 3 日或之後簽立，涉及多於一名借款人的抵押文件（住宅按揭除外），根據該抵押文件所保證的金額不應超出在任何時間由各共同借款人聯同欠下或招致的款項、責任及債務的金額。這並不禁止共同借款人作為擔保人以符合下文第 27 節的開放透明方式另行擔保或保證另一共同借款人的責任。

27. 擔保與第三方抵押

27.1. 在得到下文第 27.9 條規定的借款人的同意下，機構應向擬提供擔保或第三方抵押的人士（擔保人）提供有關借款合約的副本或摘要，以示所擔保的義務。

27.2. 機構應以書面形式（即印刷本形式）通知擔保人：

(a) 擔保人可能會因提供擔保或第三方抵押，而要代替借款人或與借款人共同承擔責任；

(b) 該擔保或第三方抵押在金額上是否無限額（意指機構無須獲取擔保人同意而可向借款人提供額外信貸安排），如屬無限額，則該項責任的含義（例如擔保人將負責借款人現在或將來的一切實際及或有債務，包括向借款人提供的額外信貸安排）及如非無限額，則責任限額為何；

(c) 在擔保或第三方抵押下的債務是否一經要求即須支付；

(d) 擔保人會被要求履行義務的情況；

(e) 擔保人可終止其對機構的責任的情況及時限；及

(f) 擔保人應在提供擔保或第三方抵押之前尋求獨立的法律意見。

27.3. 有關上文第 27.2 條的條款的通知，應清晰明確地列載或附載於擔保書及其他第三方抵押文件上。

27.4. 機構應讓擔保人選擇該擔保或第三方抵押的金額是設定或不設定限額（按上文第 27.2(b)條所述）。

27.5. 就上文第 27.4 條而言，有限額的擔保或第三方抵押可包含以下其中一項：

(a) 就本金而言，擔保金額設有限額；或

(b) 擔保沒有限額，但擔保範圍只限於指定的一項或多項信貸安排，

且可在擔保人同意（並必須在其同意）的情況下，將擔保範圍由原來已有抵押額的信貸，延伸至（在(a)情況下）新增信貸額、額外信貸安排或經變更的信貸安排，或（在(b)情況下）擔保額外或經變更的信貸安排。

27.6. 如屬不設定限額的擔保或第三方抵押（按上文第27.2(b)條所述），當機構向借款人提供額外信貸安排時或在提供給借款人的信貸安排的性質發生變化時，應在合理切實可行的情況下盡快通知擔保人。

27.7. 機構發出一般催促還款通知書後，如借款人仍未清還逾期款項，機構應向擔保人提供發給借款人的任何有關逾期還款的正式付款要求的副本。

27.8. 在得到下文第 27.9 條規定的借款人的同意下，機構應在擔保人提出要求時，提供機構發給借款人的最新帳戶結單（如有的話）的副本。

27.9. 機構在接納擔保或第三方抵押前，應取得借款人的訂明同意，向擔保人提供上文第 27.1、27.7 及 27.8 條所述的文件。如果借款人不給予同意，機構應事先通知擔保人，讓擔保人可以決定是否提供擔保或抵押。

第三章 － 卡的服務

28. 適用範圍

本章適用於機構直接或透過其附屬公司或受其控制的聯營公司提供的卡服務。除另有指明外，本章適用於所有由發卡機構發出的卡（「卡」的定義見釋義部分）。

29. 卡的發行

29.1. 發卡機構在發行及促銷信用卡以及設定信用卡額度時，尤其是向沒有獨立財政能力的人士（如學生）發卡或促銷，應以負責任的態度行事。發卡機構在任何情況下：

(a) 不應為客戶開立信用卡帳戶或增加適用於該等帳戶的任何信貸額度，除非發卡機構考慮到客戶的還款能力或財政實力。發卡機構應制訂並維持合理的書面政策及程序，以評估客戶的還款能力或財政實力；

(b) 不應為 18 歲以下的客戶開立信用卡帳戶，除非客戶已遞交書面申請及發卡機構具有：

(i) 顯示有關客戶有獨立能力償還所建議給予有關帳戶的信貸額度之財務資料;或

(ii) 由最少 18 歲並須與有關客戶就相關帳戶的任何債務負上共同責任的聯署人、擔保人或聯名申請人所簽署的協議，以及顯示該聯署人、擔保人或聯名申請人有能力償還該等債務的財務資料，

如果信用卡帳戶已依據本節開立，發卡機構亦不應在有關客戶年滿 18 歲前增加該帳戶的信貸額度，除非上述在開立該帳戶時已承擔有關責任的聯署人、擔保人或聯名帳戶持有人以書面同意就額外額度承擔責任；

(c) 不應向大專院校學生批核超過 10,000 港元的信貸額度，除非有關學生已以書面提出申請並提供財務資料，顯示該學生有獨立能力償還建議給予該帳戶的信貸額度；

(d) 不應提高拖欠還款超過 60 天或正進行債務紓緩計劃的帳戶的信用卡額度；及

(e) 向持卡人提出增加信貸額度時，應在有關更改生效前最少 30 天向持卡人發出通訊，並應在該通訊內以清晰簡潔的措詞解釋持卡人的信貸額度會如何更改以及持卡人可以如何拒絕接受新的信貸額度。發卡機構應在該通訊內向持卡人保證發卡機構不會純粹基於持卡人行使其拒絕增加信貸額度的權利而給予持卡人不同的待遇。

29.2. 發卡機構在下列情況下方可向客戶發卡：

(a) 客戶要求發卡機構發出新卡；

(b) 持卡人因現有的卡已損毀、已遺失或已被竊而要求發卡機構發卡以取代現有的卡，或發卡機構基於懷疑保安事故而發卡取代現有的卡；或

(c) 在符合下列條件下，新卡為取代已發出的卡或為已發出的卡續期（但須符合下文第 29.12 條的規定）：

(i) 信貸額度及任何其他相關額度以及主要章則及條款（包括年費）應維持不變；

(ii) 概無發行額外新卡，即持卡人仍持有同一數目的卡；

(iii) 該卡所附有的服務及特惠維持不變或予以改善；及

(iv) 概不涉及持卡人需支付任何額外費用或者需承擔任何潛在責任或潛在財務損失的風險。

29.3. 若發卡機構擬發卡取代已發出的卡或為已發出的卡續期，但卻未能符合第 29.2(c)(i)至(iv)條所列載的條件，則發卡機構在發卡前應先取得持卡人的同意，並應特別強調現有的卡與取代卡或續期卡之間的主要分別。為免生疑問：

(a) 若現有的卡仍可為持卡人所保留，發卡機構應向持卡人特別強調此項選擇，而發卡機構應視該取代卡或續期卡為額外的新卡，並須取得持卡人的同意方可發卡；及

(b) 發卡機構可發出新卡以取代聯營卡或其所屬類別已被終止的卡，但前提是有關卡帳戶尚有結欠或者有（或看來有）可以轉移至該新卡的常行付款安排，而且發卡機構雖已作出合理努力但仍無法與持卡人聯絡。

29.4. 發卡機構應確定申請人的身分，並向申請人詳細說明所需的證明文件。

29.5. 除詳盡的章則及條款外，發卡機構應備有有關使用卡的一般說明資料，以供持卡人索取。這些資料應包括：

(a) 卡／個人密碼的保存（見下文第 35 節）；

(b) 停止使用卡或報告遺失或被盜用卡的程序（包括作出報告的電話號碼）（見下文第 38 節）；

(c) 持卡人需對卡的未經授權使用負上的責任（見下文第 39 節）；

(d) 持卡人可運用的任何信貸安排；

(e) 有關的卡是否有超過一種用途、可以進行的交易類別以及可利用該卡操作的帳戶；

(f) 有關使用卡的任何限制（包括提款和交易限額）；

(g) 就卡的使用提出針對商戶的投訴程序；

(h) 如何使用發卡機構的解決錯誤或爭議程序（包括對定期結單上的帳項提出質疑的程

序，以及相關卡組織的退款機制）；

(i) 取消常行付款的程序；

(j) 適用於以外幣進行的交易或跨境交易的匯率及／或徵費的計算方法；

(k) 所有適用的費用和收費，包括年費、與現金貸款有關的任何費用（包括任何手續費和任何額外現金貸款收費）、任何過期還款費用等和釐訂有關費用及收費的程序，惟若有關費用及收費的釐訂在發卡機構的控制範圍以外則除外；

(l) 釐訂利息或財務費用所用的基準，以及有關支付期限，包括（如適用）實際年利率（見上文第 12 節）、免息期、因使用信用卡進行交易（包括現金貸款）而產生的結欠開始累計利息或財務費用的時間，以及會徵收該等利息或財務費用的期限；及

(m) 發卡機構擁有的任何以持卡人其他帳戶進行抵銷債務的權利（見下文第 34 節）。

29.6. 發卡機構應確保在其網站、主要網上銀行平台及持卡人要求時提供申請表，以供持卡人展開解決錯誤或爭議程序。

29.7 發卡機構應在其網站、主要網上銀行平台及持卡人要求時，提供有關卡組織退款機制的基本資料。該等資料應包括但不限於：

(a) 退款機制及相關流程的說明；

(b) 持卡人如何向發卡機構提出退款要求及相關程序的說明，包括持卡人須向發卡機構提供的資料及須提供該等資料的原因；

(c) 就發卡機構所擔當的角色的解說；

(d) 各卡組織的退款期限並輔以常見情況作為例子加以說明，並說明退款期限可能因不同因素而異；以及

(e) 持卡人應知悉的其他重要資料。

29.8. 發卡機構的相關前線職員應為提出交易爭議或退款要求的客戶提供迅速和適當的協助，並應能向客戶解釋索取任何所需資料的原因。發卡機構應確保向客戶索取資料的要求合理和切實可行。發卡機構應從速處理退款申請。退款申請有結果時，發卡機構應迅速通知持卡人，並向其解釋結果。

29.9. 發卡機構如接獲主卡持有人的指示，要求發出附屬信用卡，發卡機構應：

(a) 向主卡和附屬卡持有人提供清晰的通知，說明其各自對所發出的信用卡引致的債務所須負的責任；及

(b) 通知主卡及附屬卡持有人可取消和暫停附屬信用卡的方法，包括需要盡快退還有關的附屬信用卡。如沒有退還有關附屬信用卡，但主卡持有人提出有關要求時，則發卡機構應迅速採取行動，按照處理失卡的程序，阻止附屬信用卡被進一步使用。發

卡機構應提醒主卡持有人，說明在附屬信用卡退還予發卡機構或發卡機構能夠採取適用於處理失卡的程序前，他／她可能要負責支付因附屬信用卡的使用而引致的任何款項，發卡機構應通知主卡持有人因該等程序而產生的任何有關費用。

29.10. 雖然發卡機構可要求主卡持有人對附屬卡持有人的債項負責，但不應要求附屬卡持有人對主卡持有人或其他附屬卡持有人的債項負責。

29.11. 如發卡機構發出的卡有超過一種功能或交易限額，應通知持卡人。如無持卡人的訂明同意，發卡機構不得對卡增設新的功能或交易限額。如持卡人不打算運用以個人密碼操作的功能，則發卡機構應遵從持卡人的要求，不發出個人密碼。

29.12. 除非持卡人因現有的卡已損毀、已遺失或已被竊而要求發卡機構發卡以取代現有的卡，或發卡機構基於懷疑保安事故而發卡取代現有的卡，發卡機構不得發取代卡或將卡續期，而不同時給予持卡人由取代日或續期日起計最少 30 日的時間，讓持卡人可取消卡而毋須繳付任何費用。

29.13. 若聯繫於現有信用卡的儲值支付工具增值服務或任何自動轉帳指示不會轉移至取代信用卡或續期信用卡（例如：若取代信用卡或續期信用卡的卡號碼有別於現有信用卡），發卡機構應向持卡人特別強調這點，並應提醒持卡人就透過現有信用卡的任何預先繳款安排作出適當安排。為優化對持卡人的服務，在持卡人要求協助時，發卡機構應致力幫助持卡人，以及盡最大努力提供透過現有信用卡帳戶進行的定期付款及自動轉帳指示一覽表，以協助持卡人作出適當安排，避免出現欠繳付款及被拒絕交易的風險，並應提醒持卡人檢閱該一覽表。

29.14. 為方便持卡人，新發卡與現有卡均會在一段期間內同時有效。發卡機構應告知持卡人舊卡何時會失效以及應如何妥善處理舊卡。

29.15. 發卡機構不應就未被持卡人啟動的信用卡（包括任何主卡或附屬卡）徵收年費。在續期卡或取代卡未被啟動的情況下，如果自發卡日期起計首 18 個月期間內，有關帳戶並無結欠及由持卡人主動進行的帳戶活動，發卡機構不應就該等信用卡帳戶徵收任何年費。

29.16. 若持卡人並未啟動信用卡（包括任何主卡或附屬卡），以及自發卡日期起計的 18 個月內有關帳戶並無結欠及由持卡人主動進行的帳戶活動，發卡機構應通知持卡人下列各項：

(a) 在接獲通知後 30 天內將卡啟動以免其被終止及出現欠繳任何預先安排付款的風險；及

(b) 依據帳戶章則及條款，發卡機構會否在持卡人啟動信用卡後收取年費。

若在發卡機構發出上述通知後 30 天而信用卡（包括任何附屬卡）仍未被啟動，發卡機構則應在合理切實可行的情況下盡快採取行動終止該等信用卡帳戶。

29.17. 若附屬卡已被啟動，但主信用卡卻未被持卡人啟動，及自發卡日期起計的 18 個月內，主卡及所有附屬卡均並無結欠及由持卡人主動進行的帳戶活動，發卡機構則應提醒主卡持有人下列各項：

(a) 在接獲通知後 30 天內將主卡啟動以免其被終止及出現欠繳任何預先安排付款的風

險，或將卡取消；

(b) 附屬卡一覽表，及該等附屬卡是否已被啟動，以及如果主卡持有人將主卡取消，則其附屬卡亦會被取消；及

(c) 如果附屬卡被取消的話，主卡持有人應為附屬卡持有人作出的適當安排。

若在發卡機構作出上述提示後 30 天而主卡仍未被啟動，發卡機構則應在合理切實可行的情況下盡快採取行動終止該等主信用卡帳戶及附屬信用卡帳戶。

29.18. 當發卡機構向持卡人提供超出信用限額信貸安排時：

(a) 發卡機構應在信用卡申請表格及月結單上提供方便的途徑，讓持卡人可選擇拒絕接受超出信用限額信貸安排。選擇拒絕接受有關安排的途徑應以顯眼方式提供，務求促使持卡人注意到其可選擇拒絕接受有關安排的權利。發卡機構尤其應在每份月結單反映徵收超出信用限額費用或收費的任何一頁之正面提供該項選擇拒絕接受有關安排的途徑。為免生疑問，持卡人可隨時行使其選擇拒絕接受有關安排的權利，而如果持卡人行使其選擇拒絕接受有關安排的權利，發卡機構應在切實可行情況下盡快處理持卡人的要求；

(b) 發卡機構應在提供選擇拒絕接受有關安排的途徑時，向持卡人解釋如果他們不行使其選擇拒絕接受有關安排的權利，即具何種含義，以及披露發卡機構將會就超出信用限額交易收取任何費用及收費的金額，及若持卡人超出信用限額時，發卡機構可能調高的利率；

(c) 發卡機構應確保該信貸安排限額處於合理水平，且一般而言該限額相對於其信用卡信用額度不應是一個顯著比率，此乃由於該項超出信用限額信貸安排的目的是方便持卡人應付其可能偶爾超出其信用限額的情況。若持卡人經常超出其信用限額，發卡機構應考慮檢討持卡人的現有信用限額，以及（如適用時）提議持卡人申請較高的信用限額；

(d) 在出現超出信用限額交易時，發卡機構除透過發給持卡人的定期結單作出通知外，還應通過短訊、電郵或發卡機構所提供能迅速聯絡持卡人的其他渠道，從速通知持卡人。對於已超出他／她的信用限額之持卡人而言，發卡機構則無需就其後進行的超出信用限額交易發出此項通知。為免生疑問，如果持卡人償還了所超出的信用限額，但(i)在同一結單周期再超出該限額，或(ii)在其後(各)結單周期再超出該限額，則發卡機構應作出該項通知；

(e) 對於沒有選擇拒絕接受超出信用限額信貸安排的持卡人，發卡機構不應在同一個帳單周期內收取多於一次超出信用限額費用或收費；及

(f) 如果持卡人純粹因為發卡機構向持卡人的帳戶收取費用或利息而超出信用限額，則發卡機構不應在有關帳單周期內收取超出信用限額費用或收費。

30. 章則及條款

30.1. 發卡機構應在客戶開立帳戶之時或之前，向其提供清晰披露的章則及條款。如客戶（或準客戶）提出要求，發卡機構亦應向其提供整套章則及條款。

30.2. 發卡機構應特別提示客戶留意可對他們構成重大債務或責任的主要章則及條款。該等章則及條款應按照第 30.5 及 30.6 條載明在卡服務的申請表上。

30.3. 除遵守上文第 5.2 條外，發卡機構亦應在客戶申請信用卡時及在客戶提出要求下，以資料概要的形式一致及扼要地向客戶提供主要章則及條款的摘要。資料概要應包括客戶至為關注的資料，例如利率、費用及收費。發卡機構應遵從業內公會發出的相關指引內所提供的標準範本，提供有關資料概要。

30.4. 發卡機構應在交付卡予客戶之時或之前，向客戶提供整套書面章則及條款。資料概要不擬取代整套章則及條款。

30.5. 發卡機構應用淺白措詞（包括中英文）披露章則及條款。在切實可行範圍內，發卡機構應避免使用複雜的法律和技術性用語。發卡機構應以清楚易讀的合理編排和字體大小列載章則及條款。發卡機構應符合「清楚顯明」的標準，按規定以可合理地理解及清楚易讀的形式作出披露。機構在分行或其他面對面的情況下以電子設備向客戶展示章則及條款時亦應遵守上文第 5.8 條的規定。

30.6. 零售購物及現金透支的實際年利率以及費用與收費應在章則及條款內以顯眼方式披露，同時字體大小應適當地大於其他章則及條款所用的字體。

30.7. 發卡機構應將其卡的協議和章則及條款上載於發卡機構本身的網站。

30.8. 章則及條款如有任何重大更改，發卡機構應在有關修訂生效前給予持卡人最少 60 天事先通知。

31. 費用及收費

31.1. 發卡機構應容許信用卡持有人用任何方式作出付款（例如：郵遞、電子付款或電話付款），而無須為此承擔任何費用，除非該付款是透過銀行櫃枱或發卡機構的持卡人服務代表作出。

31.2. 發卡機構不應向持卡人收取不活動帳戶收費。

31.3. 發卡機構不應向持卡人收取結束帳戶收費，但如果持卡人已收取迎新禮品或其他優惠，而持卡人並未有履行在發卡機構與持卡人協定的條款內所註明有關收取該禮品或優惠的條件，則發卡機構可向持卡人收回有關禮品或優惠的費用。

31.4. 如果發卡機構就違反帳戶條款或其他規定徵收費用，該費用應按合理金額釐訂。逾期還款收費應為按照上述原則釐訂的金額或最低還款金額，以較低者為準。此外，發卡機構在就輕微的違反事項收取小額費用時，在一般情況下應彈性處理，並豁免或減少有關收費。發卡機構亦應準備解答持卡人就違反事項的種類及收取相關費用的基準作出的查詢。

31.5. 發卡機構不應對因退款而引致的逾期還款徵收多於一項費用。發卡機構可在徵收逾期還款費用或退款費用中，二擇其一。

31.6. 若發卡機構就以港元（或相關發卡貨幣）作為入帳單位的香港境外交易（例如動態貨幣兌換交易）徵收任何費用或收費，發卡機構應在其收費表上披露有關收費。

31.7 發卡機構應在其收費表上提示持卡人有關在香港境外銷售點的外幣交易以港元（或相關發卡貨幣）入帳的安排，並附以下列資料：

(a) 外幣交易以港元（或相關發卡貨幣）入帳的安排的性質；

(b) 由於此類外幣交易的入帳安排可能會比以該外幣入帳涉及較高費用，持卡人應在進行此類交易前，先向香港境外銷售點的商戶查詢相關匯率及費用詳情；及

(c) 附加收費和收費詳情（若發卡機構就此類交易有附加收費）。

31.8. 在客戶要求時，發卡機構的相關前線職員應解釋有關外幣交易及動態貨幣兌換交易的費用及收費的一般資料。

32. 利率

32.1 發卡機構應分別列明通用於零售購物及現金透支信用卡產品的實際年利率及年費，以便客戶可以比較不同的收費結構。發卡機構應按照業內公會的有關指引所載的方法計算實際年利率。每當列出信用卡產品的利率時，都應以同樣顯著的方式列明信用卡實際年利率與年費，惟帳戶結單因無須列明年費則屬例外。

32.2. 如果持卡人與發卡機構就有關帳戶的債務紓緩計劃已達成協議或正進行商討，則發卡機構不應調高信用卡實際年利率或徵收信用卡額外收費。

32.3. 發卡機構應在調高實際年利率（因逾期還款或拖欠還款而導致者除外）或對帳戶條款作重大更改前最少 60 天通知持卡人，並向其提供下列兩項選擇，以清還結欠：

(a) 若持卡人選擇結束信用卡帳戶，發卡機構應向持卡人提供下列兩項選擇，以清還結欠：

(i) 給予持卡人一段合理期限，讓其按現有實際年利率及不差於持卡人在有關更改生效日期之前的還款方法償還結欠；及

(ii) 給予持卡人選擇是否將結欠轉移至另一不高於現有信用卡實際年利率的分期貸款計劃；及

(b) 若持卡人選擇維持信用卡帳戶，發卡機構應給予持卡人選擇是否將結欠轉移至另一不高於現有信用卡實際年利率的分期貸款計劃。

為免生疑問，若發卡機構按照先前約定的條款，在優惠期屆滿時，將實際年利率由優惠利

率調高至原先的既有利率，則不視作就本條而言的調高實際年利率。

32.4. 在基於逾期還款或拖欠還款而引致調高實際年利率的情況下，發卡機構應在觸發調高利率的事件發生後，給予持卡人事先通知，持卡人可在通知期內藉結束該信用卡帳戶而拒絕接受有關更改。若持卡人選擇在調高利率生效前結束信用卡帳戶，發卡機構應給予持卡人一段合理期限，讓其按現有實際年利率償還未償還結欠。該事先通知可用下列形式提供：

(a) 付款通知函內的特定提示訊息；

(b) 透過電話向持卡人讀出特定提示訊息（並有持卡人確認收到有關訊息的電話錄音）；或

(c) 定期月結單內的特定提示訊息。

如屬上文(a)項及(b)項的情況，在發出有關付款通知函或進行有關電話通話後最少 30 天內，發卡機構不應調高利率。如屬上文(c)項的情況，在載有特定提示訊息的月結單發出之後的新帳單周期開始之前，發卡機構不應調高利率。

32.5. 發卡機構在調高實際年利率後，應最少每六個月檢討有關帳戶一次，以釐訂是否須調低實際年利率。當檢討結果顯示應調低實際年利率時，發卡機構必須在檢討完成後 60 天內調低該曾經被調高的實際年利率。如果發卡機構已將實際年利率調低至等於或低於在加息之前適用的利率，則發卡機構檢討實際年利率的責任將不再適用。為免生疑問，若發卡機構按照先前約定的條款，在優惠期屆滿時，將實際年利率由優惠利率調高至原先的既有利率，則不視作就本條而言的調高實際年利率。

32.6. 如果發卡機構調高適用於信用卡帳戶的實際年利率，應在發給受影響持卡人的調高利率通知函內，以概括用詞給予最少一個提高利率的主要理由，例如：市況轉變、拖欠還款或貸款違約。

32.7. 發卡機構不應採用雙循環收費，即發卡機構不應由於持卡人沒有在還款到期日或之前償還全數結欠而令其失去寬限期，並就下列結欠徵收財務費用。寬限期被界定為在該期間內，持卡人可償還獲給予的任何信貸款項而無須就結欠承擔財務費用（見附件 II 說明圖表）：

(a) 在最近一個帳單周期之前的帳單周期內有關日子的結欠；或

(b) 就處於某寬限期內的結欠，在該寬限期屆滿之前已獲償還的任何部分。

33. 還款

33.1. 發卡機構就信用卡帳戶的最低定期還款而設定的金額應不少於所有利息及費用與收費（包括年度卡費）加上最少 1%的未償還本金的總和。

33.2. 當持卡人的還款金額超出所規定的最低定期還款額時，發卡機構應按盡量減少向持卡人收取利息的次序分配超出金額。舉例而言，發卡機構應將超出金額先分配以清還每月分期結欠，繼而是按最高實際年利率計的結欠，而任何剩餘部分則按適用實際年利率由高至低

順序償還其他結欠。

33.3. 發卡機構應容許持卡人設定自動轉帳付款指示，選擇以由最低還款額至全數還款之間的任何還款比率，定期向發卡機構支付結單的結欠。發卡機構亦應容許持卡人以簡單的方式更改該等自動轉帳付款指示。

33.4. 如果在某個既定月份內的到期付款日屬發卡機構不收取或不接受付款的日子，發卡機構應將其在下一個營業日收到的付款視作準時付款處理。

34. 抵銷債務的權利

34.1. 發卡機構提供予持卡人的說明資料（見上文第 29 節）應載有明確清晰的通知，列明發卡機構對持卡人的不同帳戶（包括信用卡及其他存款帳戶）的貸方和借方結餘是否擁有任何抵銷債務的權利。

34.2. 如發行附屬卡，發卡機構應對主卡持有人表明，發卡機構是否擁有抵銷債務的權利，可把主卡持有人所持有的其他帳戶的貸方結餘，抵銷主卡或附屬卡持有人中任何一位的信用卡帳戶的借方結欠。此外，發卡機構應對所有附屬卡持有人表明，發卡機構是否擁有權利，可把附屬卡持有人所持有的其他帳戶的貸方結餘，抵銷其信用卡帳戶的借方結欠。根據上文第 29.10 條，發卡機構不應把附屬卡持有人所持有的帳戶的貸方結餘，抵銷主卡或其他附屬卡持有人的信用卡帳戶的借方結欠。

34.3. 發卡機構在行使任何抵銷債務的權利後，應迅速通知持卡人。

35. 卡／個人密碼的保存

35.1. 發卡機構應分開發出卡和個人密碼，並採取合理步驟確保持卡人已收到卡和個人密碼（不論是由持卡人親身領取或以郵遞方式送遞）。如持卡人親身領取卡或個人密碼，發卡機構應確定領取人士的身分。

35.2. 發卡機構應忠告持卡人需要採取合理步驟妥善存放卡，並將個人密碼保密以防止欺詐行為。尤其，發卡機構應忠告持卡人：

(a) 應毀滅印有個人密碼的文件；

(b) 不應讓任何其他人士使用他們的卡或個人密碼；

(c) 絕對不可在卡上或任何其他經常與卡放在一起或放在卡附近的物件上，寫上個人密碼；及

(d) 不應直接寫下或記下個人密碼，而不加掩藏。

35.3. 如發卡機構讓持卡人自行選取個人密碼，發卡機構應向持卡人提出忠告，不宜使用容易讓人取得的個人資料，如電話號碼或出生日期作為密碼。發卡機構應建議持卡人不要以該密

碼接駁其他服務（如接連互聯網或其他網址）。

35.4. 若卡與存款帳戶相連，發卡機構應按每張卡設定存款帳戶的現金及扣帳交易限額，不論與該卡相連的存款帳戶數目為何。

35.5. 發卡機構應確保通過電子終端機進行的交易是可以追索和查核的，以便能夠找出和更正任何錯誤。

35.6. 發卡機構應告知持卡人須查閱發卡機構不時提供的保安建議。此外，發卡機構應定期檢討有關建議，確保此等建議在科技環境的轉變下，該保安建議仍然是足夠和合適的。

36. 交易記錄

經電子終端機進行的交易

36.1. 在符合保安要求的情況上，持卡人通過電子終端機進行交易時，持卡人應獲提供載有下述資料的交易記錄：

(a) 交易金額；

(b) 付款或收款的帳戶；

(c) 交易日期和時間；

(d) 交易類別，如存款、提款或轉帳；

(e) 如屬以扣帳卡或信用卡進行的交易，向其作出支付的商號名稱；及

(f) 終端機的號碼或編號，以便能找出進行交易的有關終端機。

如果持卡人選擇不收取上述打印記錄，則不需提供該等記錄。

36.2. 至於通過自助終端機提取現金，如持卡人選擇不需要交易記錄，則不需打印有關的交易記錄。

定期結單

36.3. 發卡機構應按月以郵遞或電子方式向持卡人提供帳戶結單，除非：

(a) 已向持卡人提供存摺或其他交易記錄；

(b) 自上一份結單後，沒有進行任何交易，帳戶亦沒有任何結欠；或

(c) 已與持卡人另行商定。

若發卡機構不透過郵遞或電郵向持卡人發送帳戶結單，而要求他們以電子方式查閱有關資料，則發卡機構應於有關結單可供以上述方式查閱時通知有關持卡人。

36.4. 若以非紙張形式提供帳戶結單，發卡機構亦應遵守第 21.4 及 21.5 條的規定。

36.5. 若持卡人選擇以非紙張形式接收帳戶結單，發卡機構應容許持卡人可從發卡機構的網上銀行平台查閱並儲存其過往最少 7 年的非紙張形式結單。發卡機構應從 2020 年 3 月 31 日已存於其網上銀行平台的非紙張形式結單開始起計，逐步累積最少 7 年周期的非紙張形式結單。發卡機構亦應遵從業內公會不時發出的相關指引。

36.6. 發卡機構應向持卡人清晰地提供有關其卡帳戶交易活動情況的結單。發卡機構應符合「清楚顯明」的標準，按規定以可合理地理解及清楚易讀的形式作出披露。結單應列出：

(a) 自上一份結單後所進行的每項交易的資料：

(i) 交易金額；

(ii) 交易款額撥入有關帳戶或自有關帳戶扣除交易款額的日期；

(iii) 交易類別；

(iv) 交易記錄號碼或其他形式的資料，以便能將交易記錄與結單上的紀錄進行核對；及

(v) 如屬扣帳卡或信用卡，應列明向其作出支付的商號名稱；

(b) 有關持卡人使用其信用卡須支付費用的清晰資料，尤其是根據交易類別（交易類別的例子包括現金透支及購物）而產生的下列各項的詳情：

(i) 費用及收費；

(ii) 被徵收的利息；

(iii) 實際年利率；及

(iv) 被計算利息的結欠（可選擇是否列載）；

(c) 每項外幣交易的資料：

(i) 外幣金額及港元等值金額；

(ii) 每項交易所適用的總匯率（即每項交易的港元等值金額除以外幣金額），其中應包含發卡機構及相關卡組織的手續費；及

(iii) 透過下列其中一種方式，概括披露所採用的匯率包含了手續費，並以外幣交易金額的百分比形式展示：

(1) 在每項交易的下方；

(2) 在最後一項交易記錄後的位置（如有多項交易，可在結單的其他頁面披露）；或

(3) 在結單第一頁的背頁，或在結單內任何其他頁面並於最後一項交易記錄後的位置加上適當的相互參照提述；

(d) 發卡機構對以港元（或有關發卡貨幣）在香港境外進行的交易（如動態貨幣兌換交易）所徵收的費用；及

(e) 查詢或報告結單出錯的地址或電話號碼。

36.7. 發卡機構應向信用卡持有人提供特定資訊，就信用卡持有人若只繳付最低還款額，清還全數結欠所需的時間（月數）及合計支出（包括繳付的利息及本金），以及在 36 個月清還結欠所需的每月還款金額及合計支出（包括繳付的利息及本金）。該等資訊應：

(a) 以附件 III 列載的形式在帳戶結單內提供；或

(b) 以在發卡機構網站內設置的計算機或其他方便途徑提供（但須以附件 III 最後一段的形式在月結單內作出通知，以知會持卡人有關該計算機或該等其他途徑）。

36.8. 發卡機構應在到期付款日之前最少 21 天將定期結單郵寄或交付予信用卡持有人。

37. 未經授權交易

37.1. 發卡機構應忠告持卡人查閱他們的信用卡帳戶的結單，並在結單日期起計 60 日內向發卡機構報告結單內的任何未經授權交易。發卡機構也應提醒持卡人，發卡機構保留權利，如持卡人沒有在指定期限內報告任何未經授權交易，發卡機構即可視有關的結單為正確的。惟發卡機構在下列情況下不應運用這項權利：

(a) 因任何第三方（包括持卡人的任何僱員、代理人或傭工）的偽造或欺詐行為而產生的未經授權交易，而發卡機構沒有以合理的謹慎態度和技巧來處理這些交易；

(b) 因發卡機構的任何僱員、代理人或傭工的偽造或欺詐行為而產生的未經授權交易；或

(c) 因發卡機構或其任何僱員、代理人或傭工的過失或疏忽而引致的其他未經授權交易。

37.2. 除非在發卡機構控制範圍以外的情況，否則發卡機構應在收到未經授權交易的通知後 90 日內完成有關的調查。

37.3. 如持卡人在到期付款日前向發卡機構作出未經授權交易的報告，持卡人應有權在調查期間拒絕支付涉及爭議的款額。發卡機構不應在調查期間對涉及爭議的款額徵收任何利息或財務費用，或對有關的持卡人作出任何不利的信貸報告。然而，若最後發覺持卡人所作

的報告是毫無根據的，則發卡機構可保留權利就整段期間（包括調查期間）對涉及爭議的款額重新徵收利息或財務費用。發卡機構應通知持卡人其保留的任何該等權利。

37.4. 如查實有未經授權交易，發卡機構應即時作出有關更正，並向持卡人發出更正通知。如證明沒有發生未經授權交易，發卡機構應向持卡人解釋，並提供證明文件。

38. 遺失卡／個人密碼

38.1. 發卡機構應忠告持卡人，如發覺遺失或被盜用卡／個人密碼，或有其他人知道他們的個人密碼，持卡人必須在可能情況下盡快通知發卡機構。

38.2. 發卡機構應提供有效和方便的途徑，讓持卡人可把任何遺失、被盜取卡或卡遭未經授權使用等情況通知發卡機構；熱線電話等設施應 24 小時可供使用，讓持卡人可作出舉報以及確認機構已收到舉報通知。發卡機構應提醒持卡人這些途徑，例如在寄予持卡人的定期結單上列載有關的通知設施的詳情。

38.3. 如發卡機構在某些特定期間不能提供這些設施，而持卡人在設施可再供使用後一段合理時間內通知發卡機構，則發卡機構應對因無法作出通知而引致的任何損失負責。

38.4. 發卡機構在接到電話通知後，如能確定持卡人的身分，應即採取行動。發卡機構可要求持卡人以書面確認其通過電話提供的詳情。

38.5. 發卡機構在收到有關失卡／個人密碼、卡／個人密碼被盜用或被誤用，應採取行動防止卡／密碼被進一步使用。若主信用卡已被報失，發卡機構應向持卡人解釋在該等情況下，附屬信用卡是否仍屬有效。

39. 對損失須負的責任

39.1. 發卡機構應承擔因下述情況而引起的全部損失：

(a) 在持卡人未收到卡前，卡被誤用；

(b) 在持卡人給予發卡機構足夠通知，表示遺失或被盜用卡／個人密碼，或有其他人知道其個人密碼後，所有未經持卡人授權的交易所招致的損失（須受下文第 39.4 條限制）；

(c) 終端機或其他系統發生故障，引致持卡人直接蒙受損失，惟若有關故障是明顯的，或已顯示故障信息或通告則除外；及

(d) 交易是以偽造的卡進行的。

39.2. 發卡機構的責任應限於錯誤地記入持卡人帳戶的款項，以及就這些款項所收取的利息。

39.3. 發卡機構應發出明確清晰的通知，列明如果在持卡人通知發卡機構其遺失或被盜取卡／

個人密碼或有其他人知道其個人密碼前，有關的卡被用作未經授權交易，則持卡人可能需要承擔有關的損失。如持卡人並無作出任何欺詐或嚴重疏忽行為，並在發現遺失或被盜去卡後，在可能情況下盡快通知發卡機構，持卡人就這類卡損失要承擔的責任應以發卡機構指明的限額為限，而有關的限額不應超過 500 港元。此限額僅適用於與有關卡帳戶關連的損失，且並不涵蓋現金透支。發卡機構應給予持卡人清晰明確的通知，列明有關限額。

39.4. 發卡機構應提醒持卡人，如損失是因持卡人的欺詐行為引致的，他們將要承擔所有損失，如損失是因持卡人的嚴重疏忽引致的，或在發現遺失或被盜去卡後，未能在可能的情況下盡快通知發卡機構，他們將有可能要承擔所有損失。發卡機構應忠告持卡人，如因他們未能遵守或履行上文第 35.2 條及 38.1 條所載的保障措施或責任而引致任何損失，本條所述的規定也可能適用。

39.5. 發卡機構如屬共用電子系統的一方，而損失是因為系統的另一方造成或引起的，發卡機構也不應就這些損失逃避對持卡人的責任。

40. 帳戶結餘的處理

發卡機構應在收到持卡人的要求之日起計 7 個工作日內，將持卡人的信用卡帳戶內的任何結餘，按持卡人的指示退回予持卡人。發卡機構在任何時間均不得沒收任何持卡人未要求退回的結餘。這些款項應在日後退回予證明對帳戶結餘擁有有效債權的人士。

41. 直接郵購

如發卡機構與供應商就向持卡人推銷商品訂立直接郵購協議，協議應訂明退款予持卡人的條件（例如是持卡人在指定期間內將商品退還予供應商），以及須進行退款的期限。

第四章 － 支付服務

42. 支票

42.1. 除詳盡的章則及條款外，機構還應備有有關使用支票的一般說明資料，以供客戶開立往來帳戶時查閱。該等資料應包括：

(a) 「不記名」支票與「抬頭」支票的分別；

(b) 客戶使用劃線支票可得到的額外保障；

(c) 怎樣開出支票可減低支票在未經授權下被塗改的風險；

(d) 停止兌付支票的手續（包括遺失支票的情況），及可能適用於此項服務的任何費用或收費；

(e) 機構如何處理填寫不當的支票、經擅自塗改的支票、期票或過期支票，包括是否將支票退回及可能適用的有關費用及收費；

(f) 機構如何處理自存款不足帳戶開出的支票，包括機構保留拒絕兌現支票的權利，拒絕兌現支票的後果及可能適用的有關費用及收費；及

(g) 兌現支票一般所需的時間及適用於使用或提取有待兌現款項的任何限制。

42.2. 機構亦應提醒客戶小心保管支票簿。機構應忠告客戶，如遺失已簽名的支票、空白支票或支票簿，應盡快報失，以便在支票被提交兌現之前停止付款。機構尤其應忠告客戶不應預先簽署空白支票。

43. 跨境及境內支付

43.1. 機構應向擬將款項匯出的客戶提供其服務詳情。機構應提供下列資料：

(a) 機構所提供的有關服務的基本資料及可使用該等服務的方法；

(b) 根據客戶指示匯出的款項，抵達目的地一般所需時間的有關資料；

(c) 釐訂適用於匯出款項的匯率的基準；

(d) 客戶須支付予機構的任何手續費或收費詳情；及

(e) 就跨境匯款而言，任何其他適用的手續費或收費詳情（如有），例如是機構的香港境外代理機構或代理銀行收取的手續費或收費，以及是否可選擇由匯款方或收款方支付該等收費。

43.2. 如未能將款項匯出，機構應迅速通知客戶。

43.3. 機構應就何時開始計算匯入匯款累計利息的做法，通知客戶。例如，匯款在存入客戶帳戶後，才會開始累計利息。

43.4. 就匯入款項而言，除非匯款銀行另有指示，否則機構應在確認收妥匯款，並完成所需核實程序後，立即將匯款存入受益人帳戶。若機構未能按以上所述方式處理匯款，應通知受益人及提出合理解釋，除非機構有充分理由不這樣做，例如，未能確認受益人身分。

43.5. 除上文第 43.4 條的規定外，機構應在收到匯款（透過常行或直接付款指示安排的常行付款除外）後一段合理時間內通知客戶或受益人（如適用），並提供下列資料：

(a) 有關匯款的資料，包括有關的款額及匯款人名稱（可能的話）；

(b) 釐訂適用於或將會適用於匯付款項的匯率的基準（如適用）；及

(c) 客戶應向機構支付的任何手續費或收費詳情，例如是按照所收到的匯款的同一種外幣向客戶支付現金的情況下應付的手續費。

就透過常行或直接付款指示安排的常行付款而言，機構應在收到按照相關指示進行的首次匯款後的一段合理時間內向客戶或受益人（如適用）提供(a)至(c)所述的資料。

43.6. 在完成匯出或匯入款項（透過常行或直接付款指示安排的常行付款除外）後，機構應向客戶提供交易記錄，列明適用匯率（如適用）及收取的任何手續費或收費等資料。就透過常行或直接付款指示安排的常行付款而言，機構應在按照相關指示完成首次匯出或匯入款項後向客戶提供包含上述資料的交易記錄。

43.7. 機構應通知客戶有關兌現或託收於香港境外的帳戶開出的外幣支票的手續及任何費用或收費。

43.8 應客戶要求，機構應向客戶提供機構在當刻已掌握的下列資料：

(a) 機構執行或將執行匯出款項指令的時間、受益人機構和受益人接收款項的時間；

(b) 將未能成功匯出的款項（例如提供的受益人資料不正確）退回至匯款客戶的帳戶所需的時間；

(c) 由匯款客戶或受益人承擔的已收取或將要收取的費用及收費總額；及

(d) 曾經或將會涉及的中介機構或代理銀行（如有），以及其費用及收費和處理時間。

若機構在當刻沒有（或尚未有）上述資料，機構應向客戶清楚解釋其限制，並告知客戶如何及何時可獲取該等資料（如機構有相關資料）。

44. 其他支付服務

44.1. 其他支付服務包括自動轉帳、常行付款指示，或由客戶通過電話、自動櫃員機、電腦或流

動裝置處理帳戶。機構如提供上述服務，除可能適用的章則及條款外，還應備有有關下列各項的一般說明資料，以供客戶查閱：

(a) 適用於該等服務的任何費用或收費；

(b) 客戶是否可設定每次付款的最高金額，以及停止該等付款的日期；

(c) 更改或停止某項支付服務下的交易；及

(d) 發出有關更改或停止支付（以適用者為準）的指示的最後限期。

44.2. 客戶如可通過電話銀行服務處理其帳戶，機構應將客戶的口頭指示錄音，作為交易記錄的一部分。機構應保存上述記錄，而有關的保存期限應符合機構對處理有關該種交易的糾紛的慣常做法。

44.3. 機構在提供電話或網上銀行服務，讓客戶可將款項轉帳至公用事業公司以外的第三方帳戶時，應採取適當措施以保障有關交易的安全，例如是（如適用）要求客戶書面指定可通過上述服務接受自客戶的帳戶轉帳的款項的帳戶清單。為免生疑問，本節並不適用於自動櫃員機服務。

44.4 機構在處理有關客戶錯誤轉帳至香港境內不正確收款人的報告時，應遵照香港銀行公會及存款公司公會發布的《跟進客戶報告錯誤轉帳的處理程序》予以處理。

第五章 － 追討貸款及墊款

45. 適用範圍

本章適用於機構的追討債務活動，不論是由機構直接進行或透過第三方收數公司進行。

46. 追討債務活動

46.1. 收數員（不論他們是獲指派追討債務職責的機構員工或由機構委託代表其追討債務的第三方收數公司的員工）必須依法行事，不可作出任何有損其所代表的機構的業務、誠信、聲譽或商譽的行為，並就客戶資料遵守嚴格的保密規定。

46.2. 收數員在收數過程中，不得對任何人士在言語上或行動上作出恐嚇或使用暴力。此外，收數員不得採取騷擾性或不正當的收數手段，例如下列各項：

(a) 騷擾性手段

(i) 在債務人住所的外牆上張貼海報或塗寫字句,或其他旨在公開侮辱債務人的行動；

(ii) 不斷致電騷擾債務人；

(iii) 於不合情理的時間致電債務人；及

(iv) 騷擾債務人的諮詢人、家人及朋友，以追問有關債務人的下落。

(b) 其他不正當手段

(i) 以虛假的名稱與債務人聯絡；

(ii) 用匿名電話聯絡債務人及向債務人發出無從辨識身分的信件；

(iii) 向債務人發出恐嚇或警告；及

(iv) 作出虛假或誤導的陳述，企圖誘導債務人付款。

46.3. 如第三者（包括債務人的諮詢人、家人及朋友）並未與機構訂立任何正式協議，就債務人的債務作出擔保,則機構及所聘用的收數公司不應試圖直接或間接向該等人士追討債項。機構應向所聘用的收數公司發出書面指示，或於它們與收數公司訂立的合約內加進一項條款，列明此點。

46.4. 機構應與所聘用的第三方收數公司建立正式的合約關係。機構應在合約內或以書面指示訂明，收數公司所聘用的收數員應（除其他事項外）遵守上文第 46.1、46.2 及 46.3 條所載的規定。

46.5. 機構與其所聘用的收數公司之間的合約應清楚訂明機構與收數公司之間的關係是委託人與代理人的關係。機構應就因第三方收數公司追討債務而引致的任何投訴對客戶負責，並且不應就收數公司的不當行為推卸責任。機構應在它們與收數公司簽訂的合約內列明，收數公司不得將追討債項的工作分包予任何其他第三方。

46.6. 機構如打算聘用第三方收數公司，則應在其信貸安排或卡的章則及條款中訂明其可聘用第三方公司來追討客戶欠款。機構如保留權利，要求客戶償還全數或部分就追討債項過程中引致的費用及支出，則應在章則及條款中列載警告字眼，加以說明。

46.7. 除債務人或擔保人的資料外，機構不應把諮詢人或第三方的資料提供予收數公司。如機構需要聯絡諮詢人，以確定債務人或擔保人的所在，機構應委派本身的員工，在不會對該等第三方造成任何滋擾的情況下與他們聯絡。

46.8. 機構應就打算委託收數公司向客戶追討逾期款項一事，預先向客戶發出通知書（通知書寄往客戶向銀行最後報稱的地址）。通知書應載有下列資料：

(a) 客戶須予償還的逾期款項；

(b) 客戶拖欠款項的時間；

(c) 機構的追討債務部門（即負責監管追討客戶欠款的部門）的聯絡電話；

(d) 客戶須就機構在收數過程中引致的費用及支出補償予機構的金額（如機構要求客戶就該等費用和支出作出償還）；及

(e) 客戶應第一時間向機構舉報收數公司使用不正當手段追討債項的情況。

46.9. 機構不應同時聘用超過一間收數公司，在同一司法地區內追討相同的債項。

46.10. 機構應要求所聘用的收數公司在追討債項時，表明其身分及其所代表的機構。機構應向其收數公司發出授權文件（不附有帳戶資料），收數公司應在債務人提出要求身分證明時，向其出示授權文件以作辨識。

46.11. 機構應迅速更新客戶所作的還款金額，並與所聘用的收數公司建立有效的通訊聯繫，以便更新有關客戶償還債項的情況。此舉可確保在客戶已清還所有債項後，收數公司可立即停止所有追討債項行動。

46.12. 如客戶欠下超過一家機構多項債項，而該等債項同時由一間收數公司追討，則客戶有權發出指示，償還特定債項。

46.13. 如機構獲悉法庭已向債務人發出破產令，應立即停止向該債務人追討債務。

46.14. 在追討債務程序持續進行期間，機構應在切實可行情況下向有關客戶提供關於客戶須償還逾期款額的定期提示。

47. 監管收數公司

47.1. 機構應備有適當的制度及程序，挑選第三方收數公司及監察其表現，並應定期檢討有關的制度及程序。這些制度及程序應包括以下的必要項目：

(a) 檢討收數公司的背景資料，包括進行公司查冊，以查證收數公司的擁有人及董事的身分；

(b) 基本評估就收數公司的財政穩健程度；

(c) 到收數公司作現場審查，以核實其營業地址；

(d) 評審對收數公司的運作；及

(e) 委任新收數公司時，向收數公司最少<u>兩名</u>現有客戶（屬認可機構者較佳）諮詢其背景的程序。

47.2. 機構應鼓勵它們所聘用的收數公司，致力達到最高的專業標準，以及（如適用）投資於適當的系統和技術。

47.3. 機構不應讓收數公司自行決定追討債項程序。機構應訂立有效程序，以持續監察所聘用的收數公司的表現，尤其是確保它們遵守上文第 46.1、46.2 和 46.3 條所載的規定。

47.4. 機構應參考當時的市場慣例，定期檢討其聘用收數公司的費用是否合理。在轉嫁任何費用給有關客戶前，機構應先評估這種做法是否合理。

47.5. 機構應要求收數公司通知客戶，它們與客戶的所有電話談話均會錄音，以及錄音的目的，並就與客戶的所有其他聯絡保存記錄。這些記錄所載資料應包括負責聯絡的收數員；聯絡日期、時間和地點；以及有關聯絡的報告。有關的錄音帶和記錄由聯絡之日起計，最少保存 30 日。

47.6. 機構應對收數公司進行突擊查訪，以檢查它們的專業水平、運作操守、是否有受過適當訓練的人員的參與，及是否有足夠資源應付交予它們處理的個案，並確保收數公司遵守合約訂明的承諾。

47.7. 機構應備有既定程序處理債務人的投訴，並應對投訴作出小心和仔細的調查，以查證收數公司是否有任何不當行為，及是否存在違反本守則任何規定的情況。如有需要，機構應要求收數公司採取適當的補救措施。

47.8. 機構應保存一份記錄冊，以記錄有關它們所聘用的收數公司的不當行為的投訴，並在作出調查後，迅速回覆提出投訴的人士。

47.9. 機構不應授權收數公司，可未經機構正式批准，向客戶提出法律訴訟。

47.10. 如機構得悉它們所聘用的收數公司亦為其他機構執行類似工作，它們可與有關的其他機構就收數公司的表現、手法、態度和行為等互相交換資料。

47.11. 機構應就收數公司一些似乎不合法的行為知會警方。機構如得悉收數公司有任何不可接受的行為或違反合約訂明的承諾，應考慮是否要終止與這家收數公司的關係。

第六章 －電子銀行服務

48. 電子銀行服務的資料披露

48.1. 除詳細的章則及條款外，機構應就電子銀行服務（見釋義部分有關「電子銀行服務」的定義）的使用備有一般說明資料，供客戶查閱。如與客戶訂立電子銀行服務協議，機構應就以下各項向客戶披露清晰明確的資料：

(a) 客戶對未經授權交易的責任；

(b) 適用於電子銀行服務的所有費用及收費；

(c) 私隱條例規定須作出有關保障客戶的個人資料的聲明；

(d) 客戶就電子銀行服務的保安問題應負的責任，包括及時遵守機構為保障客戶而不時列明的有關保安措施；及

(e) 向機構報告有關保安問題或投訴的渠道。

48.2. 機構應作出安排（如適用），讓客戶在簽署電子銀行服務協議前確認其已閱讀上述資料。例如，機構可在載有上述資料的網頁加入確認功能，讓客戶點擊，以確認其已閱讀有關資料。

49. 電子銀行服務的保安問題

49.1. 機構應提醒客戶，他們有責任採取合理步驟，確保接駁電子銀行服務所用的任何設備（如個人電腦、發出一次性密碼的保安裝置和儲存數碼證書的智能卡）或密碼（如個人密碼）安全和保密。

49.2. 機構應分開發出密碼和其他的登入資料（如登錄帳戶名稱）予客戶，並採取合理的步驟確保客戶收到有關資料（不論該等資料是由客戶親身領取或經郵遞方式送遞）。若密碼和登入資料是由客戶親身領取，機構應確認領取人士的身份。

49.3. 機構應忠告客戶須採取合理步驟以妥善保管保安裝置和密碼以防止欺詐行為。機構尤其應忠告客戶 -

(a) 銷毀印有其密碼的文件；

(b) 切勿讓任何其他人士使用其密碼；

(c) 絕對不可將其密碼寫在任何使用電子銀行服務所需的裝置之上，或其他經常與此等裝置放在一起或放在附近的物件上；及

(d) 不應直接寫下或記錄密碼，而不加掩藏。

49.4. 如機構讓客戶自行選取個人密碼或登入資料，機構應忠告客戶不宜使用容易讓人取得的個人資料，如電話號碼或出生日期作為密碼或登入資料。機構應建議客戶不要以該密碼接駁其他服務（如接連互聯網或其他網址）。

49.5. 機構應確保經其系統接收後，透過其電子銀行服務完成的交易是可追溯和查核的。

49.6. 機構應通知客戶須不時查閱機構提供的保安建議。此外，機構應定期檢討有關建議，以確保該等建議在科技環境和電子銀行服務的轉變下，仍然是足夠和合適的。

50. 匯報實際或懷疑保安事件

50.1. 機構應忠告客戶，如他們發覺或相信其接駁電子銀行服務所用的密碼或設備遭泄露、遺失或被盜用，又或者其帳戶曾錄得未經授權交易，客戶必須在合理可行的情況下盡快通知機構。

50.2. 機構應提供方便快捷的渠道，讓客戶向機構匯報涉及保安問題的事件。機構應提供在任何時間均適用的設施（如電話熱線），以記錄及確認收到客戶的通知。

50.3. 如機構在某些期間未能提供以上設施，而客戶於有關設施恢復運作後的合理時間內通知機構，則機構須負責客戶因不能於暫停提供設施的時間內通知機構而引致的任何損失。

50.4. 當接獲客戶通知有關密碼或設備遭泄露、遺失或被盜用時，機構應採取行動，以防止他人繼續使用有關密碼或設備。

51. 對損失須負的責任

51.1. 除非客戶作出欺詐或嚴重疏忽行為，如未能妥善保管接駁電子銀行服務的設備或密碼，否則客戶無須對因經其帳戶進行的任何未經授權交易而蒙受的直接損失負責。這項規定並不適用於上文第 39 節所載，透過卡進行的未經授權交易。

51.2. 機構應向客戶發出清晰明確的通告，提醒他們若損失是因他們的欺詐行為而引致，他們將要承擔所有損失。若損失是因客戶嚴重疏忽（可能包括在知情情況下容許他人使用其設備或密碼），或者因他們在發覺或相信其接駁電子銀行服務所用的密碼或設備遭泄露、遺失或被盜用，又或其帳戶曾錄得未經授權交易後，未能在合理切實可行的情況下盡快通知機構而引致，他們亦可能要承擔所有損失。機構也應提醒客戶如因他們未能遵守上文第 49.1 及 49.3 條所載的保障措施而導致損失，本條所述的規定亦可能適用。

第七章－儲值卡（或設備）

52. 適用範圍

本章適用於由機構直接或透過其附屬機構或由其控制的聯營機構提供的儲值卡或設備（參見釋義篇「儲值卡（或設備）的定義」）。

53. 儲值卡（或設備）的發行

53.1. 儲值卡發卡機構應就有關儲值卡的使用向客戶提供一般說明資料，包括：

(a) 所有適用的費用及收費（包括任何年費），以及釐訂這些費用及收費的基準；

(b) 客戶須支付的任何按金及有關的退款程序；

(c) 儲值卡的任何到期日；

(d) 停止使用儲值卡的手續；

(e) 暫停或停止使用儲值卡時（包括儲值卡已過期或已很久未被使用的情況），退還任何剩餘價值的政策；

(f) 如遺失儲值卡，客戶可能蒙受的損失（如儲值卡的所有剩餘價值）以及報失儲值卡的程序；

(g) 客戶對儲值卡損壞須負的責任；

(h) 儲值卡發卡機構提供的客戶服務熱線；

(i) 儲值卡的保安及有關的個人密碼；

(j) 儲值卡的使用範圍（如交通服務、快餐店）；及

(k) 儲值卡持有人可使用的任何其他服務（如自動櫃員機服務）。

54. 章則及條款以及費用及收費

54.1. 儲值卡發行機構應遵守第一章的有關條款。

54.2. 儲值卡發卡機構應提示客戶或準客戶留意儲值卡的主要章則及條款。例如，在儲值卡申請表上或宣傳單張上闡述或標明這些章則及條款，所用字體的式樣及大小應清楚易讀。

54.3. 儲值卡發卡機構如對章則及條款作出任何重要修訂或更改費用及收費，應在有關修訂生效前最少 30 日通知客戶。通知書應清楚列明有關修訂，並指示客戶如不同意修訂可如何尋求協助。機構應採取有效方法通知客戶，以求能在合理範圍內確保客戶會獲悉有關修訂，而不應過度倚賴客戶主動查詢。對客戶作出個別通知（無論是書面通知、結單附件或

電郵通訊）一般會收到上述效果，但若以上方法會引致不合理費用或可能會無效（例如部分儲值卡為「不記名」卡），則機構可採取其他通知方法，諸如以下的其中一種或多種方法：

(a) 在報章雜誌上刊登廣告；

(b) 於機構大堂的當眼處或發行及使用卡的主要地點張貼通知；及／或

(c) 將通知書載於機構的網站。

54.4. 若客戶要求，機構應提供經修訂的章則及條款的文本。

54.5. 如客戶不同意章則及條款的任何重大修訂，應可獲全數退回儲值卡按金及任何剩餘價值。

55. 儲值卡的運作

55.1. 儲值卡發卡機構不得自行將儲值卡續期，除非先給予客戶由儲值卡續期日起計至少 30 日的時間，讓客戶可取消儲值卡而無需繳付續期費用。

55.2. 如儲值卡並非因客戶的錯失而引致操作失靈，發卡機構應容許客戶選擇要求免費替換新卡，或者將卡取消及獲全數退回儲值卡按金和任何剩餘價值。

55.3. 儲值卡發卡機構應將儲值卡的到期日（如有）印在儲值卡上。

55.4. 如儲值卡同時具備自動櫃員卡功能，儲值卡發卡機構應遵守第三章的有關條款。

55.5. 儲值卡持卡人通過任何電子終端機進行交易時，應獲提供從儲值卡扣減或存入卡內的金額的資料。

55.6. 機構應提供以下任何一種或多種方法，讓持卡人查閱其過往交易資料：

(a) 自助交易查閱機；

(b) 電話查詢熱線；

(c) 服務櫃檯查詢；

(d) 互聯網查閱；

(e) 以郵遞方式提出查閱要求；及

(f) 交易記錄的憑據。

如使用以上方法需要收取費用，該收費須屬合理數額。

55.7. 如交易未能成功完成，而有關金額已從儲值卡中錯誤扣除，儲值卡發卡機構應採取一切合理的步驟，通知客戶有關事件，並在合理切實可行的情況下盡快向客戶償還儲值卡被錯誤扣除的金額。

附件 I－釋義

下列釋義闡明守則中所用詞語的意義，惟並非確切的法律或技術性釋義。

授權代理人

獲機構授權（在以機構代理人的身分行事時）就提供銀行服務代表機構與客戶接洽的代理人。

銀行證明書

銀行證明書是銀行就某位客戶作出或償還財務承擔的能力的意見書。銀行證明書由機構在取得有關客戶的訂明同意下，向查詢人發出。一般而言，證明書的內容包括確認客戶持有帳戶及持有的時間的資料，顯示客戶的財政狀況，但並非客戶財政狀況的最終證明文件。

基本銀行服務

開立、維持和操作帳戶，以提供基本銀行服務（例如存款、提款及轉帳）。

卡

泛指可用作支付商品和服務費用或提取現金的任何卡（不論是實體卡還是虛擬卡）。就本守則而言，並不包括儲值卡（見下文有關儲值卡的定義）。

常見例子為：

信用卡 —— 讓持卡人可以以賒帳方式購物和獲得現金貸款的卡。持卡人定期收到結單，可選擇全部付清或支付部分結欠，一般定有最低付款額。持卡人須就結欠支付利息。

扣帳卡（包括易辦事卡） —— 可以代替支票，在銷售點提取現金或作付款用的卡。持卡人的帳戶會就有關交易被扣除款項，而不會獲延遲付款。

現金卡（自動櫃員卡）—— 可從自動櫃員機提取現金和獲得其他服務的卡。

信貸資料服務機構

任何經營收集及傳遞有關個別人士的信貸紀錄的真實個人資料業務的資料使用人，而且不論這項業務是否該資料使用人的職責或主要業務，該資料使用人仍列為信貸資料服務機構。

跨境支付

在香港與另一個香港境外地方之間以港元或外幣進行支付。

客戶

(a) 持有由機構提供的在香港的帳戶（包括與另一個人開立的聯名帳戶或以執行人或信託人身分持有的帳戶，但不包括獨資經營者、合夥企業、公司、會社及社團的帳戶），或獲得其他服務的個人；或

(b) 為借款人（不論是個人與否）擔任擔保人或提供第三方抵押（不論該擔保人或提供第三方抵押者是否該機構的客戶）的個人。

日

如沒有另外說明，日指公曆日。

電子銀行服務

透過互聯網、無線網絡、自動櫃員機、固定電話網絡或其他電子終端機或設備提供的銀行服務。因此電子銀行服務包括：

(a) 網上銀行服務，即透過互聯網向客戶的裝置（包括個人電腦和流動裝置）提供的金融服務；

(b) 非接觸式流動支付，即使用非接觸式或無線技術，在客戶的流動裝置和收款人之間傳送支付交易資料；

(c) 透過自助終端機提供的金融服務，即機構使用互動終端機（包括自動櫃員機、存款機、存票機和虛擬櫃員機）提供的金融服務；以及

(d) 電話銀行服務，即透過電話線或流動通訊網絡提供的金融服務，包括專人接聽及互動式語音應答（IVR）電話銀行服務。就本守則而言，電話銀行並不包括旨在作出銷售推廣或活動通知／回撥確認而提供的金融服務，亦不包括由被委派向相關客戶提供持續及專門服務的指定職員（如客戶經理）所提供的金融服務。

擔保

由稱為擔保人的人士作出的保證，承諾在另一位人士沒有還款的情況下，償還該位人士的債項。

機構

根據《銀行業條例》(第 155 章)獲認可的認可機構。這些機構包括持牌銀行、有限制牌照銀行及接受存款公司。

書面或書面形式

資料可以非紙張形式或印刷本形式提供，除非特別指明必須為印刷本形式。機構可將資料以非紙張形式交付予客戶，惟機構須事先明確將此通知客戶，而客戶對此並不反對。

過期（失效）支票

由於日期過久或「失效」（通常在六個月以上）而無法兌現的支票。

個人密碼

發卡人在嚴加保密的情況下向持卡人提供的密碼。客戶使用此密碼，即可從自動櫃員機提取現金，或通過專門的終端裝置，在零售店舖或其他商店授權為貨品或服務付款。

期票

由於未到期而無法兌現的支票。

訂明同意

客戶自願給予的明示同意。

宣傳資料

旨在向客戶推銷產品或服務的任何印刷品或資料。這些資料不包括機構就鞏固對客戶現有帳戶提供的服務及更改有關服務，而根據法例及監管規定需要給予客戶的資料或為符合客戶利益而提供的資料。

關連公司

指機構的附屬公司、控股公司或控股公司的附屬公司。

抵押

指以（但不限於）物業、人壽保險單及證券等資產，作為機構向客戶提供貸款的按揭或抵押。如果貸款未獲償還，而機構仍處於「有抵押」狀況，即表示機構可出售資產以取回尚欠的貸款餘額。

儲值卡（或設備）

可通過電子裝置、磁帶或光纖儲存資料的卡或設備，持卡人向發卡機構支付一筆款項，然後發卡機構將等額價值儲存在卡內，並承諾在持卡人出示儲值卡時，發卡機構或任何第三方會提供商品或服務。

第三方抵押

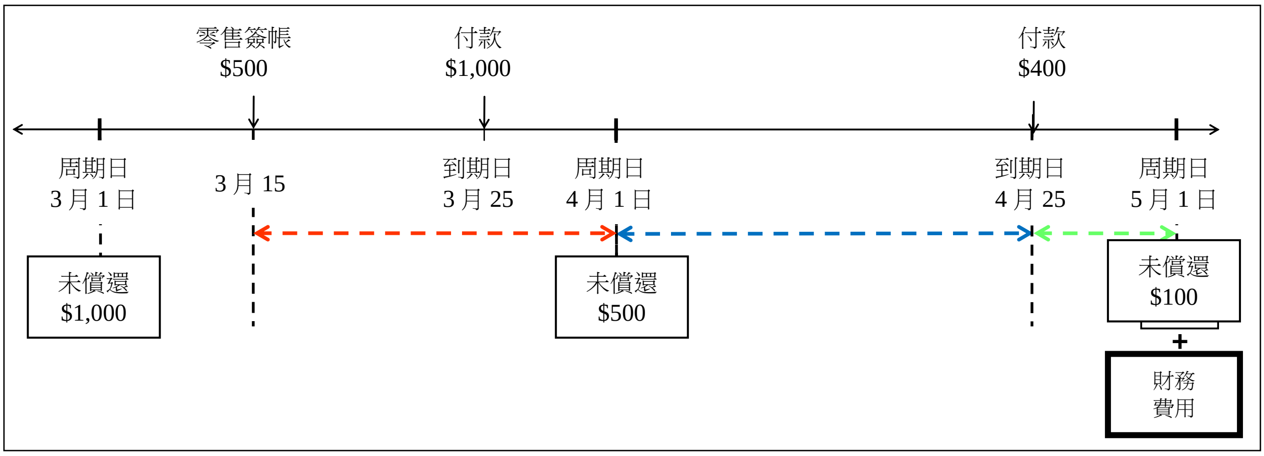
由非借款人的人士所提供的抵押。

附件 II－禁止雙循環收費

假設某信用卡帳戶的帳單周期在某月第一日開始並於該月最後一日結束。該帳戶的到期付款日為該月第二十五日。根據該帳戶的條款，如果在某帳單周期結束時的結欠在隨後一個到期付款日或之前獲全數支付的話，客戶將不會被收取購物簽帳的利息（換言之，客戶享有寬限期）。

客戶於 3 月 15 日使用該信用卡簽帳$500。客戶於 3 月 25 日全數支付二月份帳單周期的結欠。在三月份帳單周期結束時（3 月 31 日），客戶的結欠只包含該$500 簽帳，而如果該結欠在隨後一個到期付款日（4 月 25 日）或之前獲全數支付，客戶將不會被收取該結欠的利息。然而，客戶於 4 月 25 日只支付$400，留有$100 結欠尚未償還。

以下提供此解說例子的圖表：



	由 3 月 15 日至 3 月 31 日		由 4 月 1 日至 4 月 24 日		由 4 月 25 日至 4 月 30 日
財務費用方案 A	不收取財務費用	+	就$500 收取財務費用	+	就$100 收取財務費用
財務費用方案 B	就$500 收取財務費用	+	就$500 收取財務費用	+	就$100 收取財務費用
財務費用方案 C	不收取財務費用	+	就$500 收取財務費用	+	就$500 收取財務費用
財務費用方案 D	就$500 收取財務費用	+	就$500 收取財務費用	+	就$500 收取財務費用

方案 A 應予採納。方案 B、C 及 D 均涉及雙循環收費手法，故被禁止。

解釋 – 方案(A)不涉及雙循環收費。 方案(B)涉及雙循環收費，因為財務費用是就在最近一個帳單周期之前的一個帳單周期內有關日子的結欠累算的。 方案(C)涉及雙循環收費，因為財務費用是就在寬限期屆滿之前已償還的部分結欠累算的。 方案(D)涉及雙循環收費，因為此方案包含在(B)項及(C)項內所述的雙循環收費手法。

附件 III－月結單的建議範本

<u>假設</u> -

- 結欠 = $20,000
- 利率 = 每年 30%
- 沒有新簽帳交易
- 沒有收取年費及其他費用
- 結單日期後第 26 日到期還款，並假設於到期日當日或之前繳付還款。

如果閣下使用此卡而沒有產生額外收費且閣下每月繳付...	閣下清還結欠 $20,000 需要約...	閣下最終需繳付的總額估計為...
僅最低還款額	26 年	$67,537
$849	3 年	$30,565 (節省 = $36,972)

如要計算適用於閣下特定情況的上述資料，請使用在本行網站[機構網站的相關 URL 位址]所設的網上計算機。